



Guerin Formation

# CATALOGUE DE FORMATION 2025

Formations et  
E-formations

WWW.GUERIN-FORMATION.FR

**Qualiopi**  
processus certifié



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## Qui sommes-nous ?

---



## QUI SOMMES-NOUS ?



Guerin Formation© est spécialisé dans la formation continue pour les professionnels de l'assurance notamment, ou toute personne souhaitant acquérir des notions dans ce domaine. Nous intervenons en France métropolitaine et en Outre-mer pour des sociétés : des leaders du marché, mais aussi des agents et courtiers et toute personne morale ou physique qui en fait la demande.

Puisque pour nous, le métier c'est avant tout de l'efficacité, de l'écoute et la conviction nous nous engageons à :

- Des formations personnalisées en fonction des besoins des clients.
- La documentation accessible, 24 heures sur 24 sur un serveur dédié.
- L'assistance en ligne en cas de questions.
- L'évaluation de la satisfaction de nos formations auprès de l'ensemble de nos stagiaires.





## LA SATISFACTION DE NOS STAGIAIRES EN 2022

Notre méthodologie de formation a pour but de vous donner une satisfaction totale, c'est pour cela que nos formateurs sont évalués par nos stagiaires à la fin de chacune de nos formations :

En 2022, sur un échantillon de 55 formations (représentant 88 jours d'animation) et de 500 stagiaires, 408 personnes ont été 100% satisfaits des points suivants :

- Le respect du programme de formation,
- L'adaptation à vos connaissances,
- La bonne alternance théorie et pratique,
- La qualité des exercices,
- La qualité pédagogique de l'animateur,
- La prise en compte de vos besoins,
- La qualité de l'accueil,

et recommanderaient ce stage à un collègue. Soit un taux de satisfaction global de 81,6%.

Nos formations sont limitées à un effectif de 12 personnes et s'effectuent au sein de l'entreprise qui souscrit du contrat de formation. Guerin formation s'engage à vérifier que ces locaux répondent aux normes d'accessibilité PMR.

## NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Guerin Formation© est certifié Qualiopi. Certification obtenue le 11 septembre 2024. La pédagogie et l'entièreté des programmes sont donc conformes au référentiel qualité Qualiopi, que ce soit, pour le suivi des apprenants, leurs évaluations, les objectifs et le déroulement des séquences.

Qualiopi n° 210184 - Date de début de validité : 11/09/2024



## LE MOT DU PRÉSIDENT



" C'est avec plaisir que nous vous présentons les différents thèmes de formation pour l'année 2025, ce catalogue représente la synthèse, des besoins du monde de l'assurance en formation, issue de nos Clients auprès de ceux qui nous font confiance, par un travail d'écoute et d'analyse.

Avec une impatience de pouvoir, vous aussi, vous satisfaire sur vos demandes de formation.

Dans l'attente de vos demandes sur vos besoins de formation."

**Jean-Yves Guérin**  
**Président de Guerin Formation**

### Nous Contacter

 [formation.guerin@gmail.com](mailto:formation.guerin@gmail.com)

 (+33) 06.03.00.05.82

 @guerinformation

 @lesmatinsdelassurance





# Thèmes des formations

Communication

Entreprise

Gestion des risques

Responsabilités

Fondamentaux IARD

Management

Métiers de la vente

Actualités

Indemnisation



# Communication

Prendre la parole en public

La conduite d'une réunion

Gestion des conflits : se préserver

Expression et maîtrise de soi

Techniques d'entretien et d'écoute

La relation client au travers du contact téléphonique

La communication de crise

Savoir gérer l'agressivité d'un client en Agence

# Prendre la parole en public

## Intérêt et motivation

Outil de facilitation de la communication, au sens large, dans l'entreprise, ce stage permet de limiter les "non-dits" et d'offrir à chacun l'espace verbal de sa performance .

## Programme du stage

- ◆ Etablir le contact : verbal, physique.
- ◆ L'écoute de soi, de l'autre.
- ◆ Gérer son émotion, son trac, son temps.
- ◆ Le regard, L'attitude et les gestes.
- ◆ Mettre le corps en mouvement, en jeu.
- ◆ Respiration, détente.
- ◆ Articulation, intensité, débit.
- ◆ Modulation, conviction, engagement.

## Objectifs

- ❖ Acquérir plus d'aisance et d'efficacité dans la communication.
- ❖ Connaître les clefs intemporelles des relations entre les Hommes.
- ❖ Mettre en oeuvre l'intégralité de son être physique pour vivre et agir dans une situation donnée.

## Le petit +

Il s'agit d'un travail sur soi au sein d'une dynamique de groupe. Les exercices proposés (techniques et/ou ludiques) ont pour but d'être plus détendu , plus présent et plus efficace dans sa communication. Ils s'effectuent seul, à deux ou en groupe. On y travaille la gestion de sa propre émotion, la concentration, l'adaptation à l'imprévu et à l'espace, des techniques vocales et corporelles. Des mises en situations diverses, professionnelles ou extra-professionnelles, permettent une prise de conscience de sa propre communication, de la perception de celle-ci par les autres et développent les capacités d'adaptation aux circonstances. On travaille également l'engagement personnel, verbal et physique, dans la présentation de ses idées (impact du geste, conviction , persuasion).

### PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne pouvant, même occasionnellement devoir prendre la parole devant une assemblée. Tout public : l'aisance verbale se retrouve dans les communications téléphoniques, les réunions, les relations quotidiennes avec la hiérarchie et les collègues.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# La conduite d'une réunion

## Intérêt et motivation

La réunion est un outil important de la communication dans l'entreprise et donc de son efficacité. Ce stage permet d'en comprendre les mécanismes internes afin d'éviter les sentiments d'inutilité trop fréquemment rencontrés et qui nuisent à l'efficacité globale .

## Programme du stage

### La communication

- ◆ Baromètre de la communication
- ◆ Les 7 règles d'or de la communication.
- ◆ Expression orale et écoute.
- ◆ Transmettre une information.

### La réunion

- ◆ Les facteurs d'échec des réunions.
- ◆ L'amont et l'aval d'une réunion.
- ◆ Plans pour structurer une réunion.
- ◆ Préparer une réunion.
- ◆ Assurer l'organisation matérielle.
- ◆ Mener et animer une réunion.
- ◆ Prendre en compte les personnalités.
- ◆ Gérer les blocages du groupe.
- ◆ Conclure une réunion.
- ◆ Les différentes fonctions de la réunion.
- ◆ Les qualités de l'animateur de réunion.
- ◆ Animer une réunion d'échange.

### La motivation et le management

- ◆ Thermomètre du leadership.
- ◆ Vous avez dit leader ?
- ◆ Êtes-vous assertif ?
- ◆ Quel est votre style d'autorité ?
- ◆ Situations tendues.
- ◆ Remarques et mises au point.
- ◆ Mener un entretien d'appréciation.
- ◆ Savez-vous déléguer ?
- ◆ Encadrement personnalisé.

## Objectifs

- ❖ Connaître les règles de fonctionnement d'une réunion pour être capable d'organiser des réunions efficaces.
- ❖ Être en mesure d'animer une réunion en favorisant une expression de chaque membre pour atteindre les objectifs fixés.

### PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne devant organiser régulièrement des réunions.

**NIVEAU**  
Savoir

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit. Toutefois il est souhaitable d'avoir déjà une première expérience significative dans la tenue de réunion, soit en tant qu'animateur soit comme participant.

# Gestion des conflits : se préserver

## Intérêt et motivation

Le conflit est inévitable. Le conflit n'est pas négatif car il participe des échanges de points de vue. Mais il doit rester éphémère et ponctuel, toujours s'ouvrir sur une nouvelle donne de la relation. Dans le cas contraire il fixe des oppositions qui prennent ensuite le pas sur l'intérêt général et étouffe l'expression des talents.

## Programme du stage

- ◆ Anxiété, peur, frustration et leur traduction : colère, violence.
- ◆ Se respecter, se préserver.
- ◆ Se préparer à la confrontation et libérer les tensions lors de l'entretien.
- ◆ S'affirmer en respectant l'autre et adapter son affirmation par rapport à lui (elle).
- ◆ S'affirmer comme animateur, meneur d'équipe.
- ◆ Rechercher les solutions et la participation.
- ◆ Conflit avec une personne, avec un groupe.
- ◆ Gérer les rivalités inter-professionnelles.
- ◆ Gérer la contestation, la provocation, la manipulation, la fuite.
- ◆ Gérer l'agression : ni trop proche, ni trop éloigné.
- ◆ Comprendre le message de la colère, de la violence.
- ◆ Critiquer, savoir refuser en préservant la participation et les possibilités de modification
- ◆ Comprendre les modes de fonctionnement des acteurs d'un conflit.
- ◆ Éviter les situations de blocage.
- ◆ Rechercher des solutions participatives et propices à la détente de la relation.

## Objectifs

- ❖ Comprendre les modes de fonctionnement des acteurs d'un conflit.
- ❖ Éviter les situations de blocage.
- ❖ Rechercher des solutions participatives et propices à la détente de la relation.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public. Personnes devant relancer ou répondre à des clients.

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

# Expression et maîtrise de soi

## Intérêt et motivation

Pour s'affronter il faut être deux. Le conflit, c'est toujours l'autre ! Et si, pour un temps on essayait de décoder ces situations, de comprendre ce qui se passe dans la relation avec l'autre pour ne plus subir, pour être enfin un véritable acteur ? Un véritable travail sur soi, mais si facile pour celui qui en détient les premières clefs .

## Programme du stage

- ◆ Mieux maîtriser la communication.
- ◆ Maîtriser son émotivité.
- ◆ S'affirmer "la bulle".
- ◆ S'imposer "le face à face.
- ◆ Être juge "de définir le sens de mes propos.
- ◆ Nous et les autres.
- ◆ Les relations hiérarchiques.
- ◆ Ouvrir le dialogue "l'idée que l'on se fait des autres".
- ◆ Créer le contact : "faire passer le message".
- ◆ L'entretien.
- ◆ La personnalité.
- ◆ Le message "l'émetteur et le récepteur".

## Objectifs

- ❖ Connaître et utiliser les techniques d'expression et de maîtrise de soi.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

# Techniques d'entretien et d'écoute

## Intérêt et motivation

L'entreprise se nourrit d'échange interne et externe. Favoriser des échanges de qualité, tel est le maître mot de ce stage. Découvrir au travers des multiples relations d'une journée de travail qui est son interlocuteur, quelles sont ses priorités, quels messages dois-je faire passer pour quels objectifs ? Faciliter et optimiser les relations tels seront les soucis constants du formateur.

## Programme du stage

### Développer ses aptitudes

- ◆ Le processus du "teambuilding".
- ◆ Comprendre les procédures.
- ◆ La prise de décision.
- ◆ La résolution de problèmes.
- ◆ La communication de groupe.
- ◆ Accroître la confiance.
- ◆ Impliquer chaque membre de l'équipe.
- ◆ Savoir déléguer.
- ◆ Savoir conseiller.
- ◆ Déterminer des objectifs.

### Connaître les attentes de ses interlocuteurs

- ◆ La communication dans l'entreprise.
- ◆ La relation client interne, la relation client externe.
- ◆ Le développement du conseil client.

### Savoir communiquer

- ◆ Gérer son stress.
- ◆ Expression et orientation d'entretiens.
- ◆ Le schéma de la communication.
- ◆ Les normes de la communication
- ◆ L'empathie, l'écoute authentique et active.

## Objectifs

- ❖ Mieux se connaître pour être capable de s'intégrer aisément dans une équipe interne et externe.
- ❖ Développer son empathie pour mieux comprendre et satisfaire les attentes des clients.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# La relation client au travers du contact téléphonique

## Intérêt et motivation

La communication au travers du téléphone repose sur des règles particulières. Le poids des mots n'est pas accompagné par la gestuelle. Transmettre convenablement un message suppose donc d'identifier les limites de cet outil pour les dépasser. Le téléphone, souvent premier contact avec un client ou un prospect doit privilégier l'image de l'entreprise .

## Programme du stage

### L'utilisation de l'outil téléphone

- ◆ Le comportement et l'attitude positive.
- ◆ L'ergonomie du poste de travail, l'organisation du poste de travail.
- ◆ La gestion du planning : les priorités.
- ◆ La gestion du temps : les plages horaires.

### Le téléphone de tous les jours

- ◆ L'accueil et l'image transmise.
- ◆ L'attente et la relance.
- ◆ La reformulation.
- ◆ La demande de renseignements.
- ◆ La gestion du conflit.
- ◆ Écouter : comprendre son interlocuteur.
- ◆ La voix et le vocabulaire.
- ◆ Construire son discours.

### Conduire une prospection commerciale

- ◆ Élaborer son message.
- ◆ Construire sa grille argumentaire.
- ◆ Inspirer l'intérêt.
- ◆ Écouter et analyser les objections.
- ◆ S'entraîner à conclure.
- ◆ Analyser son activité pour améliorer ses résultats.

## Objectifs

- ❖ Se former à l'utilisation de l'outil téléphone de manière qualitative.
- ❖ Gérer le téléphone dans le cadre d'une activité journalière.
- ❖ Être capable de conduire une négociation commerciale par téléphone.
- ❖ Analyser sa propre production pour en améliorer les résultats.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public. Collaborateur en contact fréquent avec les clients ou effectuant ponctuellement des relances commerciales.

### NIVEAU

Initiation

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# La communication de crise

## Intérêt et motivation

L'entreprise est aujourd'hui plus fragile que jamais en raison de la multiplicité des moyens de communication et de l'extrême faiblesse de leur contrôle. Toutes les entreprises, même de petite taille connaissent des crises. En juguler les conséquences devient un impératif de l'entreprise elle-même mais également de l'ensemble de ses partenaires.

## Programme du stage

### Définir la notion de crise

- ◆ Le seuil de la crise.
- ◆ La naissance d'une crise.
- ◆ Les scénarios de son évolution.
- ◆ Sortir de la crise.

### Comment communiquer

- ◆ Quand réagir ?
- ◆ Comment réagir ?
- ◆ Adapter le discours au public potentiel.
- ◆ Construire des phrases communicantes.
- ◆ Quelle vérité pour quel objectif ?
- ◆ Qui peut communiquer ?

### Différents types de communication

- ◆ Face aux journalistes.
- ◆ Le communiqué de presse.
- ◆ Blogs et sites internet.
- ◆ La lettre aux clients.

- ◆ La lettre aux fournisseurs.
- ◆ La communication interne.

### Organiser une communication efficace

- ◆ Les typologies de crises.
- ◆ Définir les priorités.
- ◆ Identifier ses alliés.
- ◆ Intégrer un volet communication dans un plan de survie.

## Objectifs

- ❖ Comprendre l'importance de la communication dans la naissance et le développement d'une crise.
- ❖ Connaître les règles essentielles d'une bonne communication de crise.
- ❖ Intégrer la communication de crise dans un plan de survie et le quotidien de l'entreprise.

### PUBLICS CONCERNÉS

Dirigeant d'entreprise et ses proches collaborateurs. Tout conseil en entreprise tels que banquier, assureur, comptable, avocat, etc.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Savoir gérer l'agressivité d'un client en Agence

## Intérêt et motivation

Outil de solution : ce stage permet d'offrir à chacun l'espace verbal de sa performance : savoir gérer l'agressivité et trouver des solutions.

## Programme du stage

- ◆ Savoir, d'où vient l'agressivité ?
- ◆ Maîtriser les aléas de ce contexte.
- ◆ L'agressif, comment la gérer.
- ◆ Les réponses possibles

### Le petit +

Les exercices proposés (techniques et/ou ludiques) ont pour but d'être plus détendu, plus présent et plus efficace dans sa communication. Ils s'effectuent seul, à deux ou en groupe.

On y travaille la gestion de sa propre émotion, la concentration, l'adaptation à l'imprévu et à l'espace, des techniques vocales et corporelles.

On travaille également l'engagement personnel, verbal et physique, dans la présentation de ses idées (impact du geste, conviction, persuasion).

## Objectifs

- ❖ Cibler la source de l'agressivité.
- ❖ Maîtrise le processus de gestion de l'agressivité.
- ❖ Mettre en oeuvre une solution adaptée.

### PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne pouvant, même occasionnellement devoir prendre la parole devant une assemblée. Tout public : l'aisance verbale se retrouve dans les communications téléphoniques, les réunions, les relations quotidiennes avec la hiérarchie et les collègues.

### NIVEAU

Initiation

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.



# Entreprise

Comprendre le contenu d'un contrat multirisque professionnel

Analyse des risques des professionnels

Approche incendie des risques d'entreprise

Appliquer les règles de l'APSAD

La prévention incendie et explosion des risques d'entreprise

Prévention des risques entreprise

# Comprendre le contenu d'un contrat multirisque professionnel

## Intérêt et motivation

Ce stage a pour objet d'avoir une vision globale du contrat destiné aux professionnels. Toutes les garanties et tous les aspects y sont traités pour une compréhension globale et suffisante. Il constitue le préalable indispensable avant toute spécialisation sur telle ou telle garantie .

## Programme du stage

### Connaître les événements assurés

- ◆ L'incendie et les risques annexes .
- ◆ Les risques électriques.
- ◆ Les événements naturels.
- ◆ Le vol.
- ◆ Les détériorations immobilières.
- ◆ Le bris de glaces.
- ◆ Le dégât des eaux.

### Connaître les biens assurés

- ◆ Les matériels, les marchandises, les approvisionnements, les matières premières et les produits finis.
- ◆ Les biens immeubles.

### Connaître les pertes financières assurées

- ◆ Les pertes d'exploitation.
- ◆ La valeur vénale du fonds de commerce.

- ◆ Les indemnités journalières.
- ◆ La perte d'officine.

### Connaître les bases juridiques de la responsabilité

- ◆ Distinguer les différentes sortes de responsabilité.
- ◆ La responsabilité du locataire et du propriétaire.
- ◆ Les responsabilités vis-à-vis des voisins et des tiers.
- ◆ Les responsabilités liées à l'accueil du public dans les locaux.
- ◆ Les responsabilités liées aux produits.

## Objectifs

- ❖ Identifier clairement le contenu d'un contrat multirisque entreprise pour gérer et souscrire efficacement ce type de contrat.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des Professionnels. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable pour suivre ce stage avec profit de connaître les bases juridiques du contrat d'assurance.

# Analyse des risques des professionnels

## Intérêt et motivation

Pour dépasser le stade du renseignement, des informations demandées par le système de gestion informatique du produit, pour être capable de souscrire des risques non standards, ce stage offre toutes les clefs qui permettront de souscrire dans l'équilibre. Il est également une source importante de conseils à destination des prospects et des clients pour faire la différence autrement que sur le prix .

## Programme du stage

### Comprendre le fonctionnement d'un commerce

- ◆ Connaître les activités et les structures juridiques.
- ◆ La notion de commerce, la finalité et le fonctionnement d'un commerce.
- ◆ Les différentes formes juridiques d'entreprises.
- ◆ La vie d'un commerce.
- ◆ Les besoins d'un commerce.
- ◆ Les facteurs internes et externes.
- ◆ Le positionnement d'un commerce dans son marché.
- ◆ Le facteur humain.
- ◆ Réalité économique.
- ◆ L'approche comptable.
- ◆ Identifier le contenu des documents comptables.
- ◆ Apprécier les résultats comptables d'une entreprise.
- ◆ Connaître les grandes masses d'emploi et de ressources.
- ◆ Définir les produits et les charges.

### Identifier les risques des professionnels

- ◆ Évaluer les risques du commerce
- ◆ Le risque d'entreprendre.

- ◆ Les risques liés aux Hommes.
- ◆ Les risques matériels et financiers.
- ◆ Déterminer le rôle de l'assureur.

### Aborder la gestion des risques

- ◆ Déterminer le rôle des actions de prévention.
- ◆ Distinguer "prévention" et "protection".
- ◆ Responsabilité civile, mandataires sociaux, bris de machines, incendie, intrusion et autres risques liés à l'activité.
- ◆ Proposer des solutions adaptées.
- ◆ Distinguer assurance et prévention.

## Objectifs

- ❖ Comprendre le fonctionnement et les besoins d'un chef d'entreprise de type TPE.
- ❖ Définir la notion de risque au niveau d'une entreprise.
- ❖ Identifier l'apport de l'assureur dans une approche de gestion globale des risques d'une TPE.
- ❖ S'entraîner à la construction et à l'argumentation de garanties mettant en avant la valeur ajoutée de l'assureur.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des professionnels. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable de connaître les contrats multirisque professionnels ou d'avoir suivi le stage "Comprendre le contenu d'un contrat multirisque Professionnel".

# Approche incendie des risques d'entreprise

## Intérêt et motivation

Ce stage, indispensable, pose tous les fondamentaux qui permettront ensuite de construire un vrai cursus de spécialisation dans le monde de l'entreprise et des professionnels. Les événements, les biens, les limites de garantie sont clairement explicités pour une exploitation immédiate dans son métier.

## Programme du stage

### Apprécier le risque incendie

- ◆ Identifier les principales origines du feu.
- ◆ La notion de points dangereux.
- ◆ Éléments statistiques.
- ◆ La dynamique de l'incendie.
- ◆ Le triangle du feu.
- ◆ La notion de matériaux combustibles.
- ◆ Les principaux comburants.
- ◆ Le développement d'un foyer type.
- ◆ Connaître les principales méthodes d'extinction.
- ◆ Les risques électriques.

### Définir les risques assurables

- ◆ L'incendie et l'explosion.
- ◆ La notion d'événement.
- ◆ Connaître les biens assurés.
- ◆ Définir les exclusions.
- ◆ Comprendre les mécanismes des principales pertes financières liées aux locaux.
- ◆ Les risques annexes.

- ◆ La foudre, les CANA, les CVTM.
- ◆ Les dommages électriques (AOE).
- ◆ les attentats.
- ◆ les événements sériels.
- ◆ la tempête, la grêle et le poids de la neige.
- ◆ les catastrophes naturelles.

### Les responsabilités liées aux locaux

- ◆ les fondements juridiques de la responsabilité locative.
- ◆ les fondements juridiques de la responsabilité vis-à-vis des voisins et des tiers.

## Objectifs

- ❖ Comprendre les mécanismes présidant à la survenance d'un incendie.
- ❖ Connaître les définitions des événements, des biens et des responsabilités liées aux locaux nécessaires à la construction d'un contrat incendie.

## PUBLICS CONCERNÉS

Gestionnaires et souscripteurs entreprises. Souscripteurs marché des professionnels. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

## PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable de connaître les fondamentaux du contrat d'assurance.

# Appliquer les règles de l'APSAD

## Intérêt et motivation

Pour les personnes travaillant déjà dans le monde de l'assurance des entreprises, ce stage constitue un bon approfondissement des règles de l'APSAD que l'on ne connaît souvent qu'assez superficiellement. Ces deux jours de formation ne se contentent pas de lister les règles et leur contenu mais de rapprocher chacune d'elles des motifs techniques qui l'on fait naître permettant une vision de synthèse de l'édifice qu'elles constituent avec le TAIRE. Le formateur ne manquera pas de souligner leurs évolutions tant le temps et surtout leur importance dans la mise en sécurité de l'entreprise et de son nécessaire respect des obligations naissant du Code du Travail et du Code de la construction et de l'habitat .

## Programme du stage

### Moyens de premiers secours

- ◆ R4 extincteurs.
- ◆ R5 robinets d'incendie armés.
- ◆ R17 exutoires de fumées et de chaleur.
- ◆ Détection d'incendie : matériels, installation et intervention.
- ◆ R7 détection automatique d'incendie.
- ◆ R6 service de sécurité incendie.
- ◆ Le permis de feu, réglementation et mise en oeuvre.
- ◆ Interaction et intégration des moyens de premiers secours avec l'activité.

### Le compartimentage

- ◆ R15 les principales règles applicables aux murs séparatifs.
- ◆ R16 description et contraintes d'utilisation des portes séparatives.
- ◆ Analyse des principales sources de non conformité sur le terrain.
- ◆ Analyse des principales sources de non conformité sur le terrain.

### R1 Les installations d'extinction automatique

- ◆ Situation actuelle de la réglementation.
- ◆ Prescription générale.
- ◆ Principales règles de mise en oeuvre, de réception et de fonctionnement.
- ◆ Conseiller et argumenter une installation d'extinction automatique en fonction de l'activité.

### L'intrusion

- ◆ R81 la protection électronique des locaux .
- ◆ R31 la télésurveillance incendie et vol.

## Objectifs

- ❖ Connaître les règles essentielles à une bonne mise en oeuvre des spécifications de l'Apsad pour détecter les insuffisances et conseiller efficacement une entreprise sur l'amélioration de ses risques.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs entreprises et marché des professionnels. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances.

**NIVEAU**  
Perfectionnement

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable d'avoir une première expérience de l'assurance des entreprises et de connaître les principales règles relatives à la naissance et à la propagation d'un incendie dans une entreprise.

# La prévention incendie et explosion des risques d'entreprise

## Intérêt et motivation

Un seul objectif : la mise en sécurité de l'entreprise, au-delà des règles de l'APCAD, le stagiaire est amené à comprendre l'efficacité de chaque mesure. Outil de sensibilisation et compréhension ce stage apporte la persuasion qui seule permet de convaincre. Orienté sur les préoccupations quotidiennes du chef d'entreprise, les stagiaires puiseront, au cours de ces deux jours, les leviers qui leur permettront de faire la différence .

## Programme du stage

**L'élément "feu", comprendre pour maîtriser**

- ◆ Principe de combustion.
- ◆ Combustibles et classes européennes de résistance au feu.
- ◆ Mesures de l'incendie : le pouvoir, le potentiel et le débit calorifique.
- ◆ Vecteurs de propagation.
- ◆ Effets et conséquences.

**Causes d'incendie et d'explosion, connaître pour prévenir**

- ◆ Analyse par les sources d'énergie.
- ◆ Analyse par locaux et activités.
- ◆ Particularités des risques d'explosion.

**Connaître les outils de prévention et de protection**

- ◆ Distinguer les notions de protection et de prévention.
- ◆ Les différents documents attestant de l'état des installations de prévention et de protection.
- ◆ Fréquence de contrôle des installations : la répartition entre l'entreprise et l'intervenant extérieur.
- ◆ Modalité de fonctionnement et rôle

du permis de feu.

- ◆ Modalité de fonctionnement et rôle du permis de feu.

**Faire face aux risques électriques**

- ◆ Éléments statistiques.
- ◆ Comprendre les risques liés à l'électricité d'origine atmosphérique.
- ◆ La surveillance des installations et des machines.
- ◆ Intérêt et perspective de la thermographie infrarouge aujourd'hui en entreprise.

## Objectifs

- ❖ Connaître les éléments de protection et de prévention nécessaires à la modulation de l'évaluation du risque incendie et explosion.
- ❖ Connaître les principales dispositions du code du travail pour sensibiliser le chef d'entreprise face aux risques d'incendie et d'explosion.
- ❖ Savoir conseiller et argumenter la mise en oeuvre des règles de protection et de prévention.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs entreprises. Souscripteurs marché des professionnels. Inspections production IARD Inter-médiaires d'assurances.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable d'avoir une première expérience de l'assurance des entreprises et de connaître les principales règles relatives à la naissance et à la propagation d'un incendie dans une entreprise.

# Prévention des risques entreprise

## Intérêt et motivation

En ce XXI<sup>e</sup> siècle les risques s'accroissent : augmentation du besoin de sécurité, augmentation des événements naturels, concentration des capitaux, fragilité des entreprises, tout se conjugue pour renforcer la sensibilité des entreprises face au risque. Anticiper, gérer l'aléa, en comprendre les causes et les sources constituent aujourd'hui des éléments clefs indispensables. Ce stage offre les sources des premières réflexions, des premières prises de conscience.

## Programme du stage

### Définir les objectifs de la prévention

- ◆ Notion de prévention et de protection.
- ◆ La courbe du risque.
- ◆ L'approche par les conséquences.
- ◆ Liens entre risques, prévention et assurance.
- ◆ Apprécier les conséquences de la réalisation d'un risque en terme de dommages matériels directs et de pertes financières.

### Connaître les principales règles de sécurité

- ◆ Principes relatifs aux établissements recevant du public (ERP).
- ◆ Notions relatives aux établissements répertoriés ou classés.
- ◆ Les règles de prévention et de protection relatives au risque d'incendie.
- ◆ Les règles de prévention et de protection relatives au risque d'explosion.
- ◆ Les différents types de maintenance.
- ◆ Les évolutions récentes relatives à la mise en sécurité des machines.
- ◆ Les équipements de protection individuel (EPI).
- ◆ Les systèmes de détection d'intru-

sion et d'incendie.

- ◆ Les protections mécaniques d'un établissement.
- ◆ Les protections électroniques d'un établissement.
- ◆ Les télétransmissions et télé-surveillances.

### Conseiller et argumenter des mesures de prévention en entreprise

- ◆ Identifier les moyens supplémentaires à mettre en oeuvre.
- ◆ Hiérarchiser et planifier des actions de prévention.
- ◆ Connaître les liens entre prévention et charges de l'entreprise.
- ◆ Argumenter un plan de prévention.
- ◆ Organiser un suivi efficace.

## Objectifs

- ❖ Connaître les principales actions de prévention et de protection utilisables en entreprise.
- ❖ Être capable d'identifier les besoins d'une entreprise en terme de prévention et de protection.
- ❖ Savoir conseiller des axes de prévention simple pour mettre en valeur la notion de conseil.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs entreprises. Souscripteurs marché des professionnels. Inspections production IARD Inter-médiaires d'assurances.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable de connaître les contrats multirisque entreprise ou d'avoir suivi le stage "Approche incendie du risque d'entreprise".



# Gestion des risques

Gestion des risques

L'entreprise au coeur du risque

Gestion des risques : l'outil commercial

Les environnements de la gestion des risques

Comprendre la gestion des risques

# La gestion des risques

## Intérêt et motivation

Ce n'est pas un stage métier, il n'est pas fait pour apprendre quelques techniques propres à la gestion des assurances. Il est plus que cela, il est la porte qui permet d'entrevoir la matière sur laquelle travaillent tous les jours ceux qui s'intéressent à l'assurance des entreprises au sens le plus large. Il est plus que tout cela, il est la source de toute compréhension, le premier matériau pour passer de l'assurance des causes à l'assurance des conséquences, se débarrasser enfin de ses originaux d'assureur et envisager une véritable écoute de son interlocuteur.

## Programme du stage

### Comprendre le fonctionnement d'une entreprise

- ◆ Connaître les activités et les structures juridiques.
- ◆ La vie d'une entreprise.
- ◆ L'approche comptable.

### Identifier les risques d'une entreprise

- ◆ Évaluer les risques de l'entrepreneur.
- ◆ Le risque d'entreprendre.
- ◆ Les risques liés aux hommes.
- ◆ Les risques matériels et financiers.
- ◆ Apprécier la fonction assurance dans l'entreprise.
- ◆ Notions de risques cédés et de risques conservés.
- ◆ Déterminer le rôle de l'assureur.

### Aborder la gestion des risques

- ◆ Déterminer le rôle des actions de prévention.
- ◆ Connaître les règles de prévention applicables aux divers risques de l'entreprise, responsabilité civile, mandataires sociaux, bris de

machines, incendie, intrusion et autres risques liés à l'activité.

- ◆ Proposer des solutions adaptées.
- ◆ Analyser et hiérarchiser les besoins du client.
- ◆ Construire une argumentation technique.
- ◆ Construire une offre de services cohérente.
- ◆ Multirisque entreprise.
- ◆ Bris de machines et montage-essais.
- ◆ Construction et transport.
- ◆ Responsabilité civile des entreprises industrielles et commerciales.
- ◆ Responsabilité civile des mandataires sociaux.

## Objectifs

- ❖ Découvrir les outils liés à la gestion des risques en TPE et PME.
- ❖ Comprendre les mécanismes qui conduisent les entreprises de toute taille à une meilleure gestion de leurs risques.
- ❖ Être capable de formuler les intérêts de la gestion des risques pour une entreprise.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs entreprises.  
Souscripteurs marché des professionnels. Inspections production IARD. Inter-médiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable de connaître les contrats multirisque professionnels ou d'avoir suivi le stage "Comprendre le contenu d'un contrat multirisque professionnel".

# L'entreprise au coeur du risque

## Intérêt et motivation

Construire un dialogue à la hauteur des préoccupations du chef d'entreprise, dépasser sa technique pour en montrer la maîtrise. Simplement, avec des mots justes, une exacte compréhension des problématiques, participer, avec son métier bien compris, à la mise en sécurité de l'entreprise .

## Programme du stage

Analyser les composantes du coût du risque

- ◆ Éléments constitutifs de la cotisation.
- ◆ Détermination des facteurs sociaux et économiques.
- ◆ Conséquences dans les rapports entre assureurs et assurés.

Connaître les étapes de la mise en sécurité d'une entreprise.

- ◆ Distinguer les notions de prévention et de protection.
- ◆ Agir sur les causes.
- ◆ Agir sur l'organisation.
- ◆ Le déroulement temporel des actions.
- ◆ les Hommes au coeur de toute action.

Identifier le rôle des outils de mise en sécurité.

- ◆ Éléments de vocabulaire.

◆ Comprendre le rôle des principaux outils de mise en sécurité existants.

◆ Connaître les forces et les limites de chacun de ces outils.

◆ Savoir détecter les sources d'économies potentielles de charges.

◆ Être capable de conseiller un chef d'entreprise sur des choix.

## Objectifs

❖ Analyser les causes structurelles de l'évolution du coût du risque pour anticiper les besoins des entreprises.

❖ Connaître les différentes étapes et les méthodes de mise en sécurité d'une entreprise.

❖ Identifier le rôle de chacun des outils de mise en sécurité d'une entreprise ainsi que les charges et les économies qui y sont liées.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs entreprises. Inspection entreprise. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable pour suivre ce stage avec profit d'avoir une première expérience de l'assurance des entreprises et d'avoir suivi le stage "Découvrir la gestion des risques".

# Gestion des risques : l'outil commercial

## Intérêt et motivation

L'empathie est un maître mot en matière commerciale, comprendre le fonctionnement de son interlocuteur pour mieux présenter les arguments qui emporteront la décision. Ce stage est la boîte à outils pour celui qui souhaite conquérir le marché de l'entreprise. Une large place est faite à l'entraînement individuel et à la recherche de formulation pertinente. Un gros investissement de trois jours qui vaudra aux meilleurs de faire la différence sur le terrain .

## Programme du stage

### Comprendre le fonctionnement d'une entreprise

- ◆ Connaître les activités et les structures juridiques.
- ◆ La vie d'une entreprise.
- ◆ Réalité économique.
- ◆ Approche comptable.
- ◆ Facteurs internes et externes.

### Identifier les risques d'une entreprise

- ◆ Évaluer les risques de l'entrepreneur.
- ◆ Sensibilité de l'entrepreneur face à ses risques.
- ◆ Apprécier la fonction assurance dans l'entreprise.
- ◆ Notion de flux.
- ◆ Concept d'assureur partenaire.

### Aborder la gestion des risques

- ◆ Enjeux de demain : gérer les risques constitue une nécessité.

- ◆ Déterminer le rôle des actions de prévention et de protection.
- ◆ Éléments de vocabulaire.
- ◆ Intégrer dans une démarche globale : les normes ISO, la qualité, la prévention.

S'entraîner à conduire un entretien avec un chef d'entreprise sous l'angle de la gestion de ses risques

## Objectifs

- ❖ Comprendre les enjeux pour l'assureur de la gestion des risques : outil indispensable de progression.
- ❖ Acquérir un langage propre à susciter l'intérêt d'un chef d'entreprise.
- ❖ S'entraîner à une démarche commerciale d'offre globale de gestion des risques.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs entreprises. Inspection entreprise. Intermédiaires d'assurances.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable pour suivre ce stage avec profit d'avoir une première expérience de l'assurance des entreprises et d'avoir suivi le stage "Découvrir la gestion des risques"

# Les environnements de la gestion des risques

## Intérêt et motivation

Deux grandes parties sous tendent ce stage essentiel pour entrer pleinement dans la gestion des risques de l'entreprise. La première permet de se familiariser avec les modes de fonctionnement de l'entreprise, la seconde de construire des solutions adaptées. Ce stage, essentiellement pratique, permet de construire une offre d'assurances en lien étroit avec la gestion des risques de l'entreprise.

## Programme du stage

### Comprendre le fonctionnement d'une entreprise

- ◆ La notion d'entreprise, les différentes formes juridiques.
- ◆ Les besoins d'une entreprise, les facteurs internes et externes.
- ◆ Le positionnement d'une entreprise.
- ◆ Le facteur humain.
- ◆ L'approche comptable.
- ◆ Identifier le contenu des documents comptables.
- ◆ Connaître les grandes masses d'emploi et de ressources.
- ◆ Apprécier les résultats comptables d'une entreprise.
- ◆ Analyser le patrimoine et l'activité au travers de différents ratios.

### Identifier les risques d'une entreprise

- ◆ Le risque d'entreprendre.
- ◆ Les risques liés aux Hommes.
- ◆ Les risques matériels et financiers
- ◆ Notions de risques cédés et conservés.
- ◆ Déterminer le rôle de l'assureur.

### Aborder la gestion des risques

- ◆ Distinguer "prévention" et "protection".

- ◆ Connaître le cadre réglementaire de la sécurité.
- ◆ Connaître les règles de prévention applicables aux divers risques de l'entreprise.
- ◆ Distinguer assurance et prévention.
- ◆ Analyser et hiérarchiser les besoins du client.
- ◆ Construire une argumentaire technique.

### Construire une offre de services cohérente.

- ◆ Multirisque entreprise.
- ◆ Pertes financières et pertes d'exploitation.
- ◆ Bris de machines et montages-essais.
- ◆ Construction et transport.
- ◆ Responsabilité civile des entreprises industrielles et commerciales.
- ◆ Responsabilité civile des mandataires sociaux.

## Objectifs

- ❖ Découvrir les modes de fonctionnement de l'entreprise.
- ❖ S'initier à la notion de risque en entreprise.
- ❖ Identifier les principales solutions assurances présentes sur le marché.

### PUBLICS CONCERNÉS

Inspection entreprise.  
Souscripteurs entre-  
prises.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable pour suivre ce stage avec profit d'avoir une expérience significative de l'assurance des entreprises.

# Comprendre la gestion des risques

## Intérêt et motivation

Un stage complet pour bien connaître la gestion des risques, tout y est abordé de l'identification des risques à celle des solutions de prévention et de protection. Le stage se termine par une présentation du contenu d'un plan de continuité et sa mise en relation avec les contrats d'assurance.

## Programme du stage

### Détecter les vulnérabilités d'une entreprise

- ◆ L'entreprise et ses environnements.
- ◆ Déceler les évolutions récentes.
- ◆ L'entreprise au travers de son bilan fiscal.
- ◆ L'entreprise au travers de son bilan social.
- ◆ Identifier les vulnérabilités de l'entreprise.
- ◆ Analyser les flux amont : les fournisseurs.
- ◆ Analyser les flux aval : les clients.
- ◆ Lister les vulnérabilités aux flux.
- ◆ Détecter les risques matériels liés à la fabrication.
- ◆ Apprécier le niveau de qualité des produits.
- ◆ Evaluer les risques liés aux produits intermédiaires.
- ◆ Comprendre la part de risque attribuable aux sous-traitants.
- ◆ Les notions de points morts et de retour sur investissement.
- ◆ Détecter les risques liés à la fabrication et ses locaux et à ses accès.
- ◆ Détecter les risques liés à l'environnement d'un établissement.

Intégrer l'ensemble des mécanismes en mise en sécurité

- ◆ La réglementation professionnelle.
- ◆ Lister les principales réglementations.
- ◆ Connaître le contenu et la portée des principales réglementations.
- ◆ Analyser le contenu des réglementations professionnelles.
- ◆ La mise en sécurité de l'entreprise.
- ◆ Les composantes du coût du risque.
- ◆ Distinguer la prévention et la protection.
- ◆ La maîtrise des risques atteignant les biens.
- ◆ Prévenir les recours en provenance des tiers.
- ◆ Les principales sources de mise en cause.
- ◆ La prévention en matière de responsabilité.
- ◆ Prévention et protection en RC.
- ◆ Connaître les mécanismes d'un plan de continuité.
- ◆ Contenu du plan de prévention.
- ◆ Contenu du plan de crise.
- ◆ Contenu et intérêt du plan d'assurance.

## Objectifs

- ❖ Analyser les facteurs de vulnérabilité de l'entreprise.
- ❖ Comprendre les mécanismes régissant la construction d'un plan de survie.

### PUBLICS CONCERNÉS

Inspection entreprise.  
Souscripteurs entreprises.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable pour suivre ce stage avec profit d'avoir une expérience significative de l'assurance des entreprises.



# Responsabilités

Bases juridiques de la responsabilité

Responsabilité des entreprises

Responsabilité des associations

Responsabilité des collectivités locales

La faute inexcusable de l'employeur

Responsabilité du fait des produits défectueux

Responsabilité des mandataires sociaux

Les dommages en RC entreprise

Construire une démarche de prévention en RC

# Bases juridiques de la responsabilité

## Intérêt et motivation

Inutile de chercher à s'intéresser à l'assurance de la responsabilité civile sans passer par ce stage. Clef de voûte de tout édifice il permet de dissocier les problématiques en cause et d'éviter les amalgames gluants d'où ne sort aucune solution acceptable. Attention, seuls y sont traités les aspects du droit, rien n'est dit sur l'assurance des responsabilités, une volonté forte, mélanger les deux notions constitue le premier et le plus dangereux des amalgames. Il faut y voir une "introduction" à la mécanique de la responsabilité et à son assurance.

## Programme du stage

Définir les principes de la responsabilité

- ◆ Un code social et un vocabulaire spécifique.
- ◆ Notions de faute ou de risque.
- ◆ Les éléments constitutifs : dommages, fait générateur et lien de causalité.
- ◆ Exonérations, cause étrangère et recours.

Les responsabilités contractuelles : l'acte juridique

- ◆ Conditions de mise en oeuvre.
- ◆ Notion de contrat, nature et obligations des différents contrats.
- ◆ Obligations des moyens et de résultats.
- ◆ Les principaux régimes spéciaux : constructeurs, hôteliers, vendeurs, etc.
- ◆ Les dommages réparables.
- ◆ Exonérations et limites de responsabilité.

La responsabilité extracontractuelle : les faits juridiques

- ◆ Fait personnel.
- ◆ Fait des choses,

des bâtiments, des animaux.

- ◆ Fait d'autrui.
- ◆ Les régimes spécifiques : Badinter, produits défectueux, trouble de voisinage.
- ◆ Les dommages réparables.
- ◆ Exonérations.

L'environnement juridique

- ◆ les différentes organisations judiciaires.
- ◆ les principales règles de procédure civile.
- ◆ identifier les principaux intervenants et définir leur rôle.
- ◆ Analyse de la jurisprudence récente.

## Objectifs

- ❖ Connaître les bases juridiques nécessaires à la compréhension des risques de responsabilité civile.
- ❖ Savoir distinguer les différentes natures de responsabilité pour appréhender l'étendue d'un risque RC et résoudre les sinistres de responsabilité civile.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires entreprises ou professionnels. Souscripteurs marché des particuliers. Inspections production IARD. Intermédiaires d'as surances et leurs collabo-rateurs.

**NIVEAU**  
Savoir

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable pour suivre ce stage avec profits d'avoir une première expérience de l'assurance IARD et de connaître le contenu des contrats multirisques.

# Responsabilité des entreprises

## Intérêt et motivation

Un stage pour appréhender toutes les bases nécessaires à une bonne compréhension du transfert à l'assureur de ce risque qui s'intensifie au fil des années. Tous les aspects sont abordés et les mécanismes qui les sous-tendent sont explicités par le formateur, mettant ainsi en avant l'intérêt de ces garanties mais aussi les inévitables limites liées à la technique d'assurance. Point d'orgue, l'analyse de l'entreprise au travers d'une grille méthodologique, en forme d'escargot, qui permet au souscripteur assis de valider tous les aspects d'une bonne souscription et à l'homme de terrain de construire un questionnement exhaustif.

## Programme du stage

Rappel des principes de la responsabilité civile

- ◆ RC extra-contractuelle et contractuelle.
- ◆ Les obligations de moyens et de résultats.

Le transfert à l'assureur

- ◆ La notion de champ de garantie.
- ◆ La portée des exclusions.
- ◆ La notion de livraison.
- ◆ La responsabilité civile pendant l'exploitation.
- ◆ La responsabilité civile après travaux et livraison.
- ◆ Les principales extension de garantie.
- ◆ Les frais de retrait.

La mise en oeuvre des capitaux et des franchises

- ◆ Les dommages corporels matériels.
- ◆ Les dommages immatériels consécutifs.
- ◆ Les dommages immatériels non consécutifs.

Portée des garanties dans l'espace et dans le temps

- ◆ Garantie dans l'espace.
- ◆ Les extensions USA - Canada.
- ◆ Garantie dans le temps, notion de subséquentes et de reprise du passé.
- ◆ Garantie dans le temps, la loi sur la sécurité financière.

## Objectifs

- ❖ Comprendre et apprécier le transfert du risque de responsabilité civile à l'assureur dans son étendue et dans ses mécanismes.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des professionnels ou des entreprises. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire de connaître le droit de la responsabilité civile ou d'avoir suivi le stage "Bases juridiques de la responsabilité."

# Responsabilité des associations

## Intérêt et motivation

L'association est une forme d'entreprise mais les règles qui les régissent et leurs structures internes sont très variées nécessitant une analyse différente prenant en compte un grand nombre de paramètres. De nombreuses illustrations permettront à chacun de s'associer à ces connaissances nouvelles.

## Programme du stage

Comprendre les structures associatives

- ◆ La loi de 1901 et la notion d'association.
- ◆ Les différentes formes d'associations : déclarées et non déclarées.
- ◆ Les grandes familles d'association.

Responsabilités des associations et des mandataires associatifs

- ◆ Objet, fondements, sanctions et enjeux.
- ◆ Distinguer responsabilités des associations et des mandataires associatifs.
- ◆ Les différentes responsabilités pénale, civile et contractuelle.

Illustrations pratiques

- ◆ Typologies des risques associatifs.
- ◆ Typologies des fautes génératrices de responsabilité des mandataires associatifs.

◆ Évolution de la jurisprudence.

Les garanties dédiées aux associations

- ◆ Les garanties de base.
- ◆ Les garanties complémentaires et les garanties temporaires.
- ◆ Les exclusions : portées et limites.

## Objectifs

- ❖ Identifier les différents types d'association et leurs différentes activités pour comprendre leurs responsabilités.
- ❖ Savoir apprécier et mettre en oeuvre des garanties d'assurances destinées à une association et ses dirigeants.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des professionnels ou des entreprises. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire de connaître le droit de la responsabilité civile ou d'avoir suivi le stage "Bases juridiques de la responsabilité".

# Responsabilité des collectivités locales

## Intérêt et motivation

Encore un domaine en forte évolution, mais si l'on parle de responsabilités en existent-ils qui n'ont pas subi de forts changements au cours des dernières années ? La nature des assurés nous entraîne dans un nouveau domaine, celui du droit administratif avec ses règles propres, ses risques transférés, ses compétences territoriales. Des situations tirées de sinistres et de la jurisprudence aident à reconstruire la mécanique nécessaire à une bonne exploration de ces responsabilités.

## Programme du stage

### Origine de la faute inexcusable

Rappel des bases juridiques de la responsabilité et particularités des collectivités locales

- ◆ L'évolution moderne de la responsabilité.
- ◆ Les différentes responsabilités : civile, pénale, administrative et leurs articulations.
- ◆ Connaître les risques transférés.
- ◆ Distinguer administration centrale, territoriale, maire, commune et autres structures.

### Responsabilité administrative

- ◆ Nature et fondement de la responsabilité.
- ◆ Les faits générateurs de la responsabilité de l'administration, des élus et fonctionnaires.
- ◆ Les conditions de la responsabilité d'une administration.
- ◆ Les causes d'exonération et les recours.

Analyser les garanties et mettre au point le contrat

- ◆ Différents contrats : multirisque, à risques dénommés.

- ◆ Analyse et mise au point des garanties (maires, commune et autres structures).

### Apprécier la vulnérabilité des risques

- ◆ Jurisprudence administrative et civile.
- ◆ Proposition : contenu et éléments clefs.
- ◆ Tarification : critères aggravants, marché.
- ◆ Surveillance et prévention des risques.

## Objectifs

- ❖ Comprendre les risques de responsabilité des collectivités locales et structures associées en prenant en compte les importantes mutations récentes liées au transfert de compétences et aux évolutions de la jurisprudence.

- ❖ Savoir apprécier et mettre en oeuvre des garanties d'assurances destinées à une administration OP ou SA d'HLM ou collectivité.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des professionnels ou des entreprises. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire de connaître le droit de la responsabilité civile ou d'avoir suivi le stage "Bases juridiques de la responsabilité".

# La faute inexcusable de l'employeur

## Intérêt et motivation

On s'en doutait depuis longtemps, la jurisprudence amiante a fait date, l'employeur est responsable de la sécurité de ses salariés. C'est pourtant une histoire ancienne qui a débutée en 1898 avec la loi sur les accidents du travail, mais qui s'est considérablement enrichie depuis. Faire le point de la situation actuelle, réfléchir aux évolutions possibles à terme, bref un stage de grande actualité.

## Programme du stage

### Source et définitions

- ◆ Enjeux de la faute inexcusable de l'employeur.
- ◆ Source législative : code de la sécurité sociale et lois.
- ◆ Sources jurisprudentielles : arrêts des 15 juillet 1941, 28 février 2002 et 11 avril 2002.
- ◆ Définition actuelle de la faute inexcusable de l'employeur.

### Etablissement de la faute inexcusable de l'employeur

- ◆ La condition.
- ◆ L'auteur.
- ◆ Le lien de causalité.
- ◆ Causes d'exonération.

### Procédures

- ◆ Procédure de conciliation.

- ◆ Procédure judiciaire devant le TASS.
- ◆ Poursuites pénales contre l'employeur.

### Gestion des dossiers sinistres "Faute inexcusable de l'employeur"

- ◆ Méthodologie.
- ◆ Procédure et moyens de défense.
- ◆ Transaction.

## Objectifs

- ❖ Connaître les règles juridiques régissant la faute inexcusable de l'employeur et comprendre les procédures spécifiques qui lui sont dédiées.

## PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs marché des entreprises. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances.

**NIVEAU**  
Expertise

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

## PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire de connaître le droit de la responsabilité civile et l'assurance de la responsabilité des entreprises ou d'avoir suivi le sage "Responsabilité des entreprises".

# Responsabilité du fait des produits défectueux

## Intérêt et motivation

Un événement majeur dans notre droit qui a brisé la frontière entre extra-contractuel et contractuel créant un troisième état ! Aujourd'hui, après dix ans d'existence, les contours de la loi se dessinent un peu mieux, le temps de faire un point pour découvrir ou redécouvrir ce droit du consommateur et ses conséquences pour tous ceux qui interviennent dans le processus de mise sur le marché.

## Programme du stage

### Sources et définitions

- ◆ Notions de consommateurs et de professionnels.
- ◆ Enjeux de la responsabilité civile du fait des produits défectueux.
- ◆ La directive européenne du 25 juillet 1985, la loi du 19 mai 1998 et la loi modificative du 9 décembre 2004.
- ◆ Les articles 136-1 à 1386-18.

### Champ d'application de la RC du fait des produits défectueux

- ◆ Nature, étendue et exceptions.

### Mise en oeuvre de la RC du fait des produits défectueux

- ◆ préjudices corporels.

- ◆ préjudices matériels.

### Coexistence du droit commun avec le régime de la RC du fait des produits défectueux

- ◆ Possibilité de cumul de certains fondements de responsabilité.
- ◆ Choix et opportunité de l'action.
- ◆ Illustrations jurisprudentielles.

## Objectifs

- ❖ Connaître les règles juridiques spécifiques régissant un fondement nouveau et méconnu de la responsabilité : la RC du fait des produits défectueux.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des professionnels ou des entreprises. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

**NIVEAU**  
Perfectionnement

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire de connaître le droit de la responsabilité civile et l'assurance de la responsabilité des entreprises ou d'avoir suivi le stage "Responsabilité des entreprises".

# Responsabilité des mandataires sociaux

## Intérêt et motivation

La responsabilité limitée n'est plus un dogme mais un vœu, un espoir, parfois une erreur ! Les assurés connaissent souvent assez mal cette partie de notre droit et les possibilités d'assurance qui y sont liées. Une partie essentielle de notre droit des entreprises qui atteint même certains responsables de collectivités locales ou d'associations. Vendre les garanties d'assurances qui y sont liées est presque secondaire, dans le sens premier du terme, mais vouloir conquérir le marché des entreprises sans comprendre que leurs dirigeants sont devenus des adultes à part entière constitue une erreur stratégique pour tous ceux qui veulent avant tout être des partenaires.

## Programme du stage

### Cadre juridique général

- ◆ Définitions, mandataire de droit, mandataire de fait.
- ◆ Distinguer responsabilité civile et responsabilité pénale.
- ◆ Distinguer responsabilité entreprise et responsabilité des mandataires sociaux.

### Faits générateurs de responsabilités du mandataire social

- ◆ Actions contre le mandataire social.
- ◆ Prescriptions.
- ◆ Panorama des fautes civiles susceptibles d'engager la responsabilité du mandataire.
- ◆ Panorama des infractions pénales.
- ◆ Dommages réparables.
- ◆ Exonérations et recours contre le titulaire d'une délégation ou un prestataire externe.

### Le contrat d'assurance de la responsabilité civile du mandataire social

- ◆ Étude du risque.
- ◆ Proposition d'assurance et approche tarifaire.
- ◆ Définitions clefs dans un contrat d'assurance RCMS.
- ◆ Panorama des garanties.
- ◆ Illustration à partir de situations de sinistres.
- ◆ Les principales règles de la gestion des sinistres RCMS.

## Objectifs

- ❖ Connaître les principes régissant la responsabilité des mandataires sociaux.
- ❖ Apprécier les faits générateurs de responsabilité et les moyens de prévention ou protection.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs marché des entreprises. Inspections production IARD. Intermédiaires d'assurances.

**NIVEAU**  
Expertise

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire d'avoir une bonne expérience de la souscription des risques d'entreprise en responsabilité civile ou d'avoir suivi le stage "Les dommages en RC entreprise".

# Les dommages en RC entreprise

## Intérêt et motivation

Un stage de haut niveau pour approfondir le contenu et le fonctionnement du contrat RC entreprise. Destiné à tout public production et sinistre ce stage met l'entreprise au coeur de l'analyse pour une mise en évidence parfaite des risques et des solutions assurances avec leurs inévitables limites.

## Programme du stage

### Les garanties pendant l'exploitation

- ◆ Objets confiés.
- ◆ Notion de dommages aux tiers et de réparation du préjudice.
- ◆ Les dommages corporels.
- ◆ Les dommages immatériels consécutifs.
- ◆ Les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel ou corporel.
- ◆ Les atteintes physiques à l'environnement.
- ◆ Les dommages à l'environnement hors notion de préjudice.

### Les garanties après travaux ou livraisons

- ◆ La notion d'événement.
- ◆ Les garanties subséquentes.
- ◆ Les garanties dites de reprise du passé.
- ◆ Les frais de retrait et de dépose/repose.
- ◆ Les dommages immatériels consécutifs.
- ◆ Les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel ou corporel.

### Analyser les risques de l'entreprise

- ◆ L'environnement de l'entreprise.
- ◆ Les grandes typologies d'activités.

- ◆ Le process de production.
- ◆ Les conditions générales de vente.
- ◆ Les engagements contractuels spécifiques.
- ◆ Les structures juridiques environnantes.
- ◆ Les risques liés à la sous-traitance.
- ◆ Les risques liés à l'exportation en direction des USA et Canada.
- ◆ Les risques liés à l'importation en provenance de l'Asie.

## Objectifs

- ❖ Déterminer les différentes natures de dommages, y compris les atteintes à l'environnement, pouvant atteindre les tiers pendant l'exploitation de l'entreprise et après travaux ou livraison.
- ❖ Être capable de déterminer le niveau d'intervention et sa situation dans la chaîne de production et de distribution d'une entreprise pour en déterminer précisément les responsabilités encourues.
- ❖ Connaître les particularités des risques liés à l'importation et à l'exportation.
- ❖ Savoir mettre le contrat en conformité avec la réalité juridique de l'entreprise.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires marché des professionnels ou des entreprises. Inspections production IARD. Inspection entreprise. Gestionnaires indemnisation. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

**NIVEAU**  
Perfectionnement

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire de connaître le droit de la responsabilité civile et l'assurance de la responsabilité des entreprises ou d'avoir suivi le stage "Responsabilité des entreprises".

# Construire une démarche de prévention en RC

## Intérêt et motivation

Les sources de responsabilités des entreprises naissent au coeur de l'entreprise. Pénétrer l'entreprise et ses modes de fonctionnement pour détecter les facteurs déclenchants et aggravants, être capable de conseiller des actions efficaces conduisant à une véritable mise en sécurité. Ce stage permet d'aborder tous les aspects des responsabilités de l'entreprise, de construire pour chacun des méthodes de limitation du risque et d'en faire la synthèse dans un plan global de prévention.

## Programme du stage

### Comprendre le fonctionnement des entreprises

- ◆ La notion d'entreprise et les structures sociales.
- ◆ Vocabulaire, titres, fonctions et responsabilités.
- ◆ Appréhender l'outil comptable.
- ◆ Analyse dynamique du fonctionnement de l'entreprise : les flux.

### Panorama des responsabilités

- ◆ Les salariés.
- ◆ Les clients.
- ◆ Les fournisseurs.
- ◆ Les sous traitants.
- ◆ Les mandataires sociaux.
- ◆ Les autres tiers.

### Détecter les indicateurs du risque de responsabilité civile

- ◆ Les indicateurs sociaux : le management.
- ◆ Les indicateurs comptables : VA, EBE, résultat courant et résultat net
- ◆ Les indicateurs commerciaux : rabais, remises et ristournes.

### Identifier les mécanismes de maîtrise du risque de responsabilité civile

- ◆ Des composantes de la prime à lamaîtrise des coûts.

- ◆ L'arbre des causes.
- ◆ Le facteur humain.
- ◆ La normalisation : source, effet et rôle.
- ◆ La performance de l'entreprise.
- ◆ Les conditions générales de vente.
- ◆ La rédaction des engagements contractuels.

### Mettre en oeuvre un plan de prévention et de protection en responsabilité civile entreprise.

- ◆ Face au risque de faute inexcusable.
- ◆ Face au risque lié aux produits et aux services.
- ◆ Elaborer des stratégies nouvelles.
- ◆ Impliquer et motiver l'intermédiaire.
- ◆ Argumenter en direction du client .

## Objectifs

- ❖ Comprendre les mécanismes d'une entreprise pour déterminer les sources de responsabilités.
- ❖ Savoir construire une méthodologie propre à diminuer de façon significative les mises en cause et le niveau financier de leurs conséquences potentielles.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs marché des professionnels ou des entreprises. Inspections entreprise. Intermédiaires d'assurances.

### NIVEAU

Expertise

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est nécessaire d'avoir une bonne expérience de la souscription des risques d'entreprise en responsabilité civile ou d'avoir suivi le stage "Les dommages en RC entreprise".



# Fondamentaux IARD

Fondamentaux IARD - Module 1

Fondamentaux IARD - Module 2

Connaître et comprendre le contrat d'assurance

Introduction aux fondamentaux IARD

Comprendre l'assurance IARD

Prévention Incendie

# Fondamentaux IARD - Module 1

## Intérêt et motivation

Les bases techniques du contrat d'assurance constituent le socle indispensable à toute acquisition de connaissances. Même non assureur nous sommes tous des consommateurs de contrats d'assurance, premier savoir à partir duquel le formateur construira des exemples concrets pour illustrer la matière.

## Programme du stage

Connaître les bases techniques du contrat d'assurance

- ◆ Comprendre le mécanisme de la mutualisation des risques.
- ◆ L'assurance et la prévention.
- ◆ L'opération d'assurance.
- ◆ La répartition et la capitalisation.

Identifier les limites du contrat d'assurance

- ◆ Les assurances de choses et de responsabilités.
- ◆ Les dommages matériels et immatériels.
- ◆ La notion d'activité.
- ◆ Les obligations de déclaration

Connaître les mécanismes du contrat d'assurance

- ◆ Les lois statistiques et le calcul d'une cotisation.

- ◆ Les lois statistiques et le calcul d'une cotisation.
- ◆ La construction d'une mutualité.
- ◆ La non garantie.
- ◆ L'exclusion.
- ◆ Les règles proportionnelles de capitaux et de primes.
- ◆ Le fonctionnement technique des contrats multirisques.

## Objectifs

- ❖ Appréhender les mécanismes de fonctionnement de tous contrats d'assurance IARD.
- ❖ Connaître les bases techniques du contrat.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Fondamentaux IARD - Module 2

## Intérêt et motivation

Au cours de ce deuxième module les stagiaires sont invités à découvrir les bases juridiques du contrat d'assurance. Du droit du contrat à celui du contrat d'assurance le formateur dessine peu à peu le cadre juridique qui régit cette activité en explicitant chaque règle par la logique de la technique qui la sous-tend. À l'issue de ces deux modules le stagiaire dispose de tous les fondamentaux pour pénétrer le monde des garanties, de la souscription, de la gestion et du règlement de sinistre.

## Programme du stage

### Comprendre le contrat d'assurance

- ◆ Le droit du contrat.
- ◆ Les particularités du contrat d'assurance.
- ◆ Les assurances de personnes et de dommages.
- ◆ La structure du code des assurances.

### Connaître les étapes de la vie du contrat d'assurance

- ◆ La formation du contrat
- ◆ Définir les personnes ou fonctions au contrat d'assurance.
- ◆ Les conditions de validité du contrat.
- ◆ Valeur et portée des différents documents.
- ◆ La modification et la durée du contrat.

### Connaître les obligations de l'assuré

- ◆ Le paiement de la cotisation.
- ◆ La déclaration du risque à la souscription et en cours de contrat.
- ◆ Les cas de résiliation du contrat.

### Connaître les obligations de l'assureur

- ◆ L'information des assurés.
  - ◆ Le paiement des sinistres.
  - ◆ La modification et les cas de résiliation du contrat.
- Comprendre le rôle des sanctions
- ◆ La déchéance.
  - ◆ Les règles proportionnelles.
  - ◆ La nullité.

### Les limites juridiques du contrat d'assurance

- ◆ Les exclusions légales.
- ◆ Les obligations d'assurance
- ◆ La prescription des actions.

## Objectifs

- ❖ Connaître les bases juridiques du contrat.
- ❖ Connaître les droits et les obligations des différentes parties au contrat.
- ❖ S'entraîner à résoudre des problématiques complexes.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

**NIVEAU**  
Savoir

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable de connaître les bases techniques du contrat d'assurance ou d'avoir suivi le stage "Fondamentaux IARD - Module 1".

# Connaitre et comprendre le contrat d'assurance

## Intérêt et motivation

Deux jours pour acquérir une vision synthétique et globale du contrat d'assurance IARD et Vie. Ce stage est construit comme un tableau qui permet de visualiser l'ensemble de l'offre des assureurs. Les apports techniques et juridiques permettent de relier les solutions d'assurances aux principaux mécanismes techniques qui les régissent pour en comprendre la portée et les inévitables limites.

## Programme du stage

### Principes du contrat d'assurance

- ◆ Origine, objet et définition du contrat d'assurance.
- ◆ Cadre juridique du contrat d'assurance.
- ◆ Règles économiques : transfert du risque contre paiement d'une prime
- ◆ Risques de masse, risques non standards et grands risques.

### Étude du contrat d'assurance

- ◆ Les parties au contrat d'assurance.
- ◆ Tiers au contrat d'assurance.
- ◆ Informations pré-contractuelles
- ◆ De la souscription à la résiliation.
- ◆ Modification, transmission et suspension.
- ◆ Effets du contrat.
- ◆ Coassurance et réassurance.

### Contrats d'assurance de biens et de responsabilité

- ◆ Panorama des assurances de biens et de responsabilité.
- ◆ Caractéristiques des différents contrats.
- ◆ Panorama des garanties et des principales clauses.

- ◆ Conditions et exclusions de garanties.

### Contrats d'assurance vie et capitalisation

- ◆ Panorama des assurances.
- ◆ Caractéristiques des différents contrats.
- ◆ Panorama des garanties principales clauses.
- ◆ Critères de tarification.
- ◆ Conditions et exclusions de garanties.

### Contentieux du contrat

- ◆ Droit de la consommation.
- ◆ Clauses types et abusives.
- ◆ Devoir d'information et de conseil.
- ◆ Assurances obligatoires.

## Objectifs

- ❖ Connaître les principes régissant le fonctionnement d'un contrat d'assurance.
- ❖ Identifier les éléments et étapes clefs de la vie d'un contrat.
- ❖ Maîtriser le transfert de risque de l'assuré vers l'assureur.

## PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

## PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Introduction aux fondamentaux IARD

## Intérêt et motivation

L'assurance constitue un mécanisme de solidarité indispensable dans notre société. Comprendre son fonctionnement, connaître ses acteurs, situer son rôle économique telles sont les principales clefs explicitées pendant ces deux jours.

## Programme du stage

### Historique de l'assurance

- ◆ Le besoin de sécurité.
- ◆ L'évolution des risques et leur concentration.
- ◆ Une aventure maritime.
- ◆ Un fait déclencheur : l'incendie de Londres
- ◆ Les caisses des incendiés.
- ◆ Sources des techniques de mutualisation.
- ◆ Naissance de l'assurance moderne.

### Définir le rôle de l'assurance

- ◆ Assurance et épargne.
- ◆ Assurance et prévention.
- ◆ Assurance et assistance.

### Champs et limites de l'assurance

- ◆ Notions de fréquences.
- ◆ Notions de coûts moyens.

- ◆ Les techniques d'actuariat.
- ◆ Notions de «portefeuille».
- ◆ L'équilibre d'un portefeuille.

### Les métiers de l'assurance IARD

- ◆ Actuaire.
- ◆ Souscripteur.
- ◆ Gestionnaire
- ◆ La distribution.
- ◆ L'indemnisation.

### L'assurance en chiffres

- ◆ L'assurance dans l'économie.
- ◆ Les provisions mathématiques.
- ◆ Notions de prime pure.
- ◆ Notions de prime technique.

## Objectifs

- ❖ Connaître l'origine, le fonctionnement et le rôle de l'assurance aujourd'hui.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures, soit 2  
jours

# Comprendre l'assurance IARD

## Intérêt et motivation

Deux jours pour aborder tous les mécanismes des contrats d'assurances de choses et de responsabilité. Toutes les notions pour un bon départ quel que soit le marché ou le produit.

## Programme du stage

Connaître les principaux mécanismes de la responsabilité civile

- ◆ Identifier les rapports entre les tiers.
- ◆ Les notions d'auteur et de victime.
- ◆ Identifier la source du droit.
- ◆ Notions de responsabilité extra contractuelle.
- ◆ Les fondements : 1240 et suivants et 489-2 du code civil.
- ◆ La notion de jurisprudence.
- ◆ Notions de responsabilité contractuelle.
- ◆ La notion d'engagement consensuel.
- ◆ Définir l'engagement né du contrat.
- ◆ Naissance, effet et fin du contrat.
- ◆ La portée du contrat.

Comprendre les assurances de dommages

- ◆ Distinguer les assurances de responsabilité et les assurances de choses.
- ◆ La notion de dommage.
- ◆ Les dommages matériels directs et indirects.
- ◆ Définir la notion de garantie.
- ◆ Lister les garanties des contrats d'assurance.
- ◆ Définir les événements du contrat multirisque.
- ◆ La notion de bien.
- ◆ Distinguer les biens meubles et les biens immeubles.
- ◆ Les capitaux et le contrat d'assurance.
- ◆ La notion de premier risque.

## Objectifs

- ❖ Connaître le contenu et la portée des assurances de dommages.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

**NIVEAU**  
Initiation

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable d'avoir une première expérience de l'assurance IARD ou d'avoir suivi le stage "Fondamentaux IARD".

# Prévention Incendie

## Intérêt et motivation

Panorama complet de l'assurance habitation, comprendre comment se construisent les garanties, les définitions des biens et des événements. Discriminer les différentes définitions des biens immeubles, par exemple, pénétrer dans leurs subtilités, bref toutes les clefs de lecture. Largement illustré de situations de la vie courante, ce stage permet de comprendre le contenu d'un contrat multirisque habitation.

## Programme du stage

### Comprendre les différentes natures d'événements

- ◆ Définir la notion d'incendie.
- ◆ Définir l'événement explosion.
- ◆ Définir la notion de dommages électriques
- ◆ Définir l'événement foudre.
- ◆ Connaître le triangle de l'incendie.
- ◆ Identifier les différentes formes d'explosion.
- ◆ Connaître l'hexagone de l'explosion.

### Identifier les sources de dommages

- ◆ Notion de combustible lié aux biens meubles.
- ◆ Notion de combustible lié au contenu des professionnels.
- ◆ Notion de combustible lié aux biens immeubles.
- ◆ Lister les sources d'incendie en habitation, en commerce et professionnel.
- ◆ Lister les sources d'explosion en habitation et professionnel.

### Construire une démarche de prévention

- ◆ Protection des installations électriques.
- ◆ Prévention des risques électriques liés aux matériels.

- ◆ Prévention face à l'utilisation de liquides inflammables.
- ◆ Prévention face aux modes de chauffage.
- ◆ Réglementation relative aux inserts et aux cheminées en habitation.
- ◆ Réglementation face à l'utilisation de feux nus en commerce.
- ◆ Réglementation et prévention des risques liés au stockage et à l'utilisation de gaz combustibles.

### Construire une méthodologie d'analyse d'un risque

- ◆ Identifier les combustibles en fonction de leur vulnérabilité.
- ◆ Proposer des axes simples d'amélioration.

## Objectifs

- ❖ Connaître le contenu des garanties d'un contrat multirisque habitation occupant ou non occupant.
- ❖ Comprendre les mécanismes relatifs aux responsabilités liées aux locaux et vie privée ainsi que le contenu de l'obligation d'assurance.
- ❖ Être capable à partir d'une déclaration de sinistre de définir la ou les garanties pouvant être mises en oeuvre.

### PUBLICS CONCERNÉS

Souscripteurs et gestionnaires de contrat d'assurance habitation. Gestionnaires surveillance du portefeuille. Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Pour suivre ce stage avec profit il est souhaitable de connaître les contrats multirisques habitation ou d'avoir suivi les stages "Gérer les multirisques habitation".



# Le management de proximité

Le management de proximité

Management par projet

Accompagner le changement

# Le management de proximité

## Programme du stage

### Le manager et ses collaborateurs

- ◆ Surmonter les réticences.
- ◆ Emporter l'adhésion.
- ◆ Gérer les conflits.
- ◆ Détecter les besoins.
- ◆ Créer un climat de confiance.
- ◆ Motiver.

### Le manager et sa hiérarchie

- ◆ Appréhender les rapports.
- ◆ Exposer ses contraintes et ses moyens.
- ◆ S'accorder sur l'objectif, les délais.
- ◆ Être un relais efficace.
- ◆ Le reporting.

### Le manager et les transversaux

- ◆ Appréhender ses interlocuteurs.
- ◆ Appréhender les projets
- ◆ Déterminer le rôle de chacun.
- ◆ Déterminer l'apport de chacun.

## Objectifs

- ❖ Accroître sa crédibilité vis-à-vis des collaborateurs, de la hiérarchie et des autres services.
- ❖ Savoir faire adhérer à ses projets.
- ❖ Relayer efficacement les messages de l'entreprise.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit

# Management par projet

## Programme du stage

- ◆ Déterminer les préalables indispensables à la mise en oeuvre d'un changement.
- ◆ Conduire une transition du mode d'organisation de l'unité ou de l'entreprise.
- ◆ Construire et analyser un plan de changement.
- ◆ Prendre en compte les besoins de communication au cours de la période transitoire.
- ◆ Déterminer la place de chacun tout au long de la période de transition.
- ◆ Définir le rôle du manager face à son équipe et aux difficultés qu'il estime rencontrer.
- ◆ Intégrer les facteurs humains de la situation ancienne à la situation nouvelle.
- ◆ Conduire une transition réussie.
- ◆ Définir les actions correctives en cours de changement.
- ◆ Rédiger un compte rendu pour enrichir la mémoire de l'entreprise.

## Objectifs

- ❖ Comprendre que le changement est un état continu dans l'entreprise.
- ❖ Apprécier pour mieux prendre en compte les réactions et les réticences générées par le changement.
- ❖ Être capable de mettre en oeuvre une politique propre à permettre à tous les membres de l'entreprise ou d'une équipe de gérer la transition.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit

# Accompagner le changement

## Programme du stage

- ◆ Identifier la problématique liée au changement.
- ◆ Intégrer l'évolution stratégique en cause.
- ◆ Discriminer les solutions possibles.
- ◆ Analyser les critères utilisés pour définir les solutions acceptables.
- ◆ Estimer le temps nécessaire à la réussite du projet de changement.
- ◆ Comprendre les sources et les objectifs du changement.
- ◆ Savoir traverser la ou les périodes inter-zones.
- ◆ Vaincre ses peurs et ses réticences.
- ◆ Définir son nouveau domaine de compétences.
- ◆ Enrichir les autres membres de son expérience.

## Objectifs

- ❖ Comprendre la nécessité de dire "non" à un mode de fonctionnement dépassé.
- ❖ Anticiper pour intégrer les différentes étapes du changement.
- ❖ Acquérir des comportements nouveaux en relation avec l'évolution des situations.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit



# Gestion de la relation client

Vendre une prestation en agence

Optimiser son activité commerciale

Conduire un entretien de vente en entreprise

# Vendre une prestation en agence

## Intérêt et motivation

La visite d'un client en agence est un moment privilégié pour conforter une relation commerciale durable. Vendre en agence, c'est non seulement possible mais particulièrement efficace en terme de rentabilité le coût d'acquisition étant alors très faible. Ce stage ne se contente pas de donner des méthodes mais se propose de permettre à chaque stagiaire de construire ses outils, son langage et surtout sa confiance en lui. Demain vous et vos collaborateurs serez heureux de proposer des contrats complémentaires de fidéliser les clients et de pérenniser l'agence .

## Programme du stage

### Vendre une prestation de services

- ◆ Construire sa communication.
- ◆ Approche du client.
- ◆ Utiliser un langage cohérent.
- ◆ Règles à respecter.
- ◆ Adapter son discours aux situations.

### Animer un acte de vente

- ◆ Découverte du client.
- ◆ Classification des clients.
- ◆ Construire une argumentation.
- ◆ Traitement des objections.
- ◆ Conclure une vente.
- ◆ Proposer un produit complémentaire.

### Organiser et analyser son activité

- ◆ Préparer un entretien de vente.

- ◆ Suivi des prospects.
  - ◆ Optimisation de son activité.
  - ◆ Rechercher des sources de progrès.
- Construire une fiche de suivi  
S'entraîner à l'entretien de découverte d'un prospect  
S'entraîner à l'entretien de vente d'une offre d'assurance

## Objectifs

- ❖ Acquérir un langage adapté à la vente de produits aux particuliers.
- ❖ Organiser et optimiser son activité.
- ❖ S'entraîner à présenter une offre d'assurance et construire sa démarche commerciale.

### PUBLICS CONCERNÉS

Futurs intermédiaires.  
Collaborateurs d'intermédiaires.

### NIVEAU

Initiation

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Optimiser son activité commerciale

## Intérêt et motivation

Avoir une activité commerciale peut reposer sur le génie. Mettre en oeuvre une stratégie commerciale cohérente et s'exprimant sur la durée, sur la conquête patiente et méthodique d'un marché repose sur une organisation et une volonté construite et suivie. Ce stage vous propose d'en connaître les clefs et de les assimiler pour construire votre propre démarche. De votre démarche, vous apprendrez à en extraire les forces et les faiblesses, pour vous nourrir des premières et être capable, dans le temps, de les estomper.

## Programme du stage

Comprendre son activité au travers de ses chiffres

- ◆ Analyse quantitative et qualitative.
- ◆ Détermination des ratios clefs.
- ◆ Rechercher les pistes d'optimisation.

Identifier les outils d'organisation et de pilotage

- ◆ Connaître les outils de gestion.
- ◆ Sélectionner les outils les mieux adaptés.
- ◆ Mettre en oeuvre les outils retenus.
- ◆ Automatiser une rétroaction de son activité.

Construire une stratégie efficace de développement

- ◆ Évaluer son objectif final.
- ◆ Déterminer les résultats intermédiaires.

- ◆ Apprécier justement la durée nécessaire.
- ◆ La capacité d'effort et le résultat à atteindre.
- ◆ Motivation personnelle.
- ◆ Inscrire son activité dans la durée.

## Objectifs

- ❖ Gagner du temps.
- ❖ Augmenter son taux de concrétisation.

## Méthodes pédagogiques et accompagnement dans le temps.

Tout au long du stage, chaque participant est invité à construire son objectif, sa démarche, ses outils et son suivi. Après le stage, le formateur réalise un soutien individualisé téléphonique pendant une période de deux mois.

### PUBLICS CONCERNÉS

Futurs intermédiaires. Collaborateurs d'intermédiaires.

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit. Toutefois il est souhaitable d'avoir déjà une première expérience significative dans la tenue de réunion, soit en tant qu'animateur, soit comme participant.

#### NIVEAU

Perfectionnement

#### DURÉE

15 heures, soit 2 jours

# Conduire un entretien de vente en entreprise

## Intérêt et motivation

Un stage de vente, certes, mais un stage de vente d'un produit d'assurance avant tout. Le formateur maîtrise les techniques de l'assurance de l'entreprise et construit, avec les stagiaires les argumentaires techniques et les méthodes de travail adaptés aux marchés de l'entreprise.

## Programme du stage

### Construire un langage cohérent

- ◆ Communication dans la vente.
- ◆ Expression et articulation.
- ◆ Recherche des mots.
- ◆ Règles à respecter.
- ◆ Reformulation.

### Avoir de l'empathie

- ◆ Ecouter.
- ◆ Découvrir les véritables objections.
- ◆ Obtenir les informations utiles.
- ◆ Adapter son discours.
- ◆ Traiter les situations difficiles.

### Animer un acte de vente

- ◆ Classification du client.
- ◆ Recherche des motivations d'achat.
- ◆ Construction d'une argumentation.
- ◆ Conclure une vente.

- ◆ Proposer un produit complémentaire.

### Organiser son activité

- ◆ Dans l'espace.
- ◆ Dans le temps.
- ◆ Au travers des outils.
- ◆ Gérer son stress.
- ◆ Améliorer ses résultats.

### S'entraîner à animer un entretien de vente

## Objectifs

- ❖ Connaître les principes régissant tout entretien de vente.
- ❖ Adapter son langage.
- ❖ Être capable d'organiser et d'optimiser son activité.

### PUBLICS CONCERNÉS

Futurs intermédiaires  
Collaborateurs d'intermédiaires.

### NIVEAU

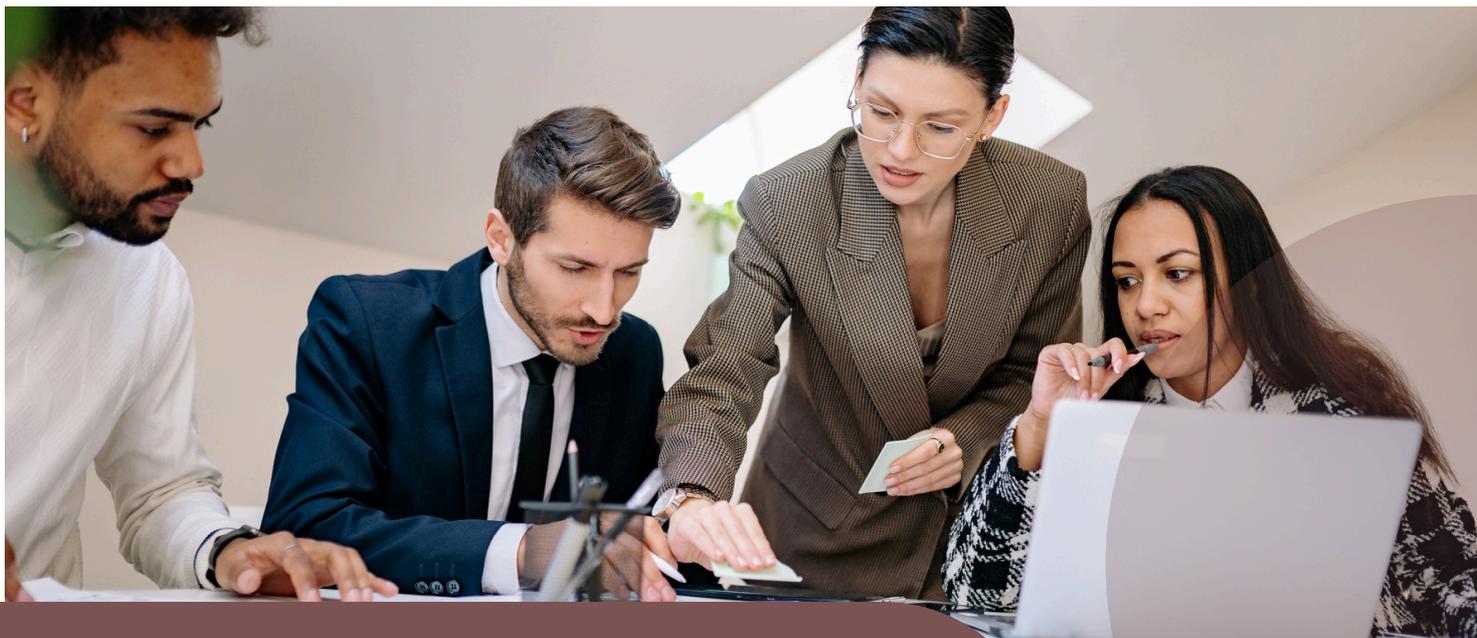
Perfectionnement

### DURÉE

15 heures, soit 2  
jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable, pour suivre ce stage avec profit, d'avoir une connaissance de l'offre d'assurance en direction des particuliers ou du marché de l'entreprise.



# Actualités

Visite de risques : Restaurant

Visite de risques : Hotel

L' Assurance Automobile: la souscription d'un contrat

L'assurance Automobile: L'indemnisation : Gestion des sinistres

Les 7 règles d'Or de la souscription IARD

Les Assurances Construction

Cybercriminalité

Préparation de contrôle ACPR

# Visite de Risques : Restaurant

## Programme du stage

Connaître les préventions et protections incendie

- ◆ Les dispositions légales.
- ◆ Rappel des éléments constitutifs de l'incendie et de l'explosion.
- ◆ Le triangle de feu.
- ◆ L'hexagone de l'explosion

La visite de risque en vidéo.

- ◆ Le bâtiment, terrasse, salle de restauration, la plonge, la chambre froide.
- ◆ La cuisine : l'élément principal.
- ◆ L'accessibilité.
- ◆ Le parking.
- ◆ Les appareils et installations électriques.

Prévention et entretien

- ◆ Les principales sources d'incendie en restaurant.
- ◆ Les préventions et protections adaptées aux restaurants.

- ◆ L'installation électrique : une réflexion prépondérante.
- ◆ L'entretien des conduits de fumées.

Les notions à maîtriser lors d'une visite

- ◆ L'environnement.
- ◆ Le bail commercial.

## Objectifs

- ❖ Analyser les risques d'un restaurant.
- ❖ Identifier les éléments clés pour assurer l'établissement.
- ❖ Connaître les éléments à inspecter.

### PUBLICS CONCERNÉS

Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

7 heures 30, soit 1 jour

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis. Connaître les événements au contrat.

# Visite de Risques : Hôtel

## Programme du stage

Connaître les préventions et protections incendie

- ◆ Les dispositions légales.
- ◆ Rappel des éléments constitutifs de l'incendie et de l'explosion.
- ◆ Le triangle de feu.
- ◆ L'hexagone de l'explosion.

La visite de risque en vidéo.

- ◆ Le bâtiment, terrasse, salle de restauration, la plonge, la chambre froide.
- ◆ La cuisine : l'élément principal.
- ◆ L'accessibilité.
- ◆ Le parking.
- ◆ Les appareils et installations électriques.

Prévention et entretien

- ◆ Les principales sources d'incendie dans un hôtel.
- ◆ Les préventions et protections adaptées aux Hôtels.

- ◆ L'installation électrique : une réflexion prépondérante.
- ◆ L'entretien des conduits de fumées.

Les notions à maîtriser lors d'une visite

- ◆ L'environnement.
- ◆ Le bail commercial.

## Objectifs

- ❖ Analyser les risques d'un Hôtel.
- ❖ Identifier les éléments clés pour assurer l'établissement.
- ❖ Connaître les éléments à inspecter lors de la visite.

### PUBLICS CONCERNÉS

Intermédiaires d'assurances et leurs collaborateurs.

### NIVEAU

Perfectionnement

### DURÉE

7 heures 30,  
soit 1 jour

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis. Connaître les événements au contrat.

# L'assurance Automobile: La souscription d'un contrat

## Programme du stage

### La Réglementation

- ◆ Les Dispositions légales.
- ◆ Les Organismes.
- ◆ Le FGAO.
- ◆ Le CRM.
- ◆ Les définitions

### Les Événements

- ◆ Incendie.
- ◆ Vol.
- ◆ Vandalisme.
- ◆ Assistance aux personnes et aux véhicules.

### La Souscription

- ◆ Les Exclusions légales,
- ◆ La RC Auto.
- ◆ Les différentes formules proposées.

### La protection du Conducteur

- ◆ La valeur d'achat.
- ◆ Les aménagements du véhicule.
- ◆ Les accessoires.

- ◆ Les remorques.
- ◆ Le contenu privé.
- ◆ Le contenu professionnel.
- ◆ Comprendre une carte grise.
- ◆ L'information et le client.
- ◆ Les exemples des coûts de sinistres.
- ◆ La résiliation.
- ◆ Les Lois Hamon, Chatel, etc.

## Objectifs

- ❖ Connaître les fondamentaux de la souscription du Contrat Auto-mobile.
- ❖ Identifier les événements, la RC auto, le CRM, les franchises, les exclusions.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# L'assurance Automobile: L'indemnisation : Gestion des sinistres

## Intérêt et motivation

Ce stage, indispensable, pose tous les fondamentaux qui permettront ensuite de construire un vrai cursus de spécialisation dans le monde de la gestion de la convention IRSA. Les cas de barème par des cas pratiques de constats sont clairement explicités pour une exploitation immédiate dans son métier.

## Programme du stage

### Apprécier le risque incendie

#### Loi BADINTER DE 1985

- ◆ Grands principes.
- ◆ Limites du droit à l'indemnisation.

### Appliquer la convention IRSA

- ◆ Introduction.
- ◆ Dispositions générales.
- ◆ Règles communes de gestion.
- ◆ Assiette de recours.
- ◆ Accident entre 2 véhicules.
- ◆ Barème de répartition des recours entre adhérents.
- ◆ Accidents en chaîne.
- ◆ Carambolages entre trois et sept véhicules.
- ◆ Carambolages de plus de sept véhicules.

- ◆ Règlement des litiges.
- ◆ Dommages causés à une chose inerte.

## Objectifs

- ❖ Comprendre les mécanismes de la convention IRSA.
- ❖ Connaître les cas IRSA.
- ❖ Pratique de la matière au travers de cas pratiques.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Les 7 règles d'Or de la souscription IARD

## Programme du stage

- ◆ La règles proportionnelle de prime.
- ◆ La règle proportionnelle de capital.
- ◆ Les risques locatifs.
- ◆ Les renonciations à recours.
- ◆ Le sinistre maximal possible.
- ◆ Les baux commerciaux et professionnels.
- ◆ Aide mémoire à la visite d'un risque.

## Objectifs

- ❖ Maîtriser les règles de la souscription.

### **PUBLICS CONCERNÉS**

Tout public.

### **NIVEAU**

Savoir

### **DURÉE**

15 heures,  
soit 2 jours

### **PRE-REQUIS**

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Les assurances construction

## Programme du stage

### Les différentes garanties

- ◆ La garantie décennale.
- ◆ La garantie dommages ouvrage.
- ◆ La garantie de bon fonctionnement.
- ◆ Les existants.
- ◆ L'ouverture de chantier.
- ◆ Point de départ : l'Affaire Villa.
- ◆ Un mécanisme doublement protecteur.
- ◆ Les garanties obligatoires dans le temps.
- ◆ Les extensions possibles.
- ◆ Les intervenants à l'acte de construire.
- ◆ La notion d'Epers.
- ◆ Les sous traitants.
- ◆ Les garanties à connaître.

### Les pathologies du bâtiment

- ◆ Les exemples pour illustrer la matière.

## Objectifs

- ❖ Maitriser les fondamentaux de l'assurance construction dans ses garanties.
- ❖ Être en capacité de comprendre la spécificité de l'assurance construction.
- ❖ Comprendre les garanties de bon fonctionnement et de parfait achèvement, garantie décennale et garantie dommage ouvrage.
- ❖ Connaître l'interaction entre RC générale et RC construction.

### PUBLICS CONCERNÉS

Tout public.

### NIVEAU

Savoir

### DURÉE

15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit.

# Cybercriminalité

## Intérêt et motivation

C'est un stage de découverte technique sur la réalité, certes, mais aussi un stage de vente, car la vente d'un produit d'assurance en découlera. Le formateur maîtrise les techniques de l'assurance de l'entreprise et construit, avec les stagiaires les argumentaires techniques et les méthodes de travail adaptés aux marchés de l'entreprise.

## Programme du stage

### Le contexte de ce risque

- ◆ Son historique.
- ◆ Quels sont les cibles ?
- ◆ Pour quelles conséquences.

### L'Aspect multiple des attaques

- ◆ Les mots à connaître.
- ◆ Illustrations : Les attaques connus.

### Organiser sa protection

- ◆ Dans l'espace dans le temps.
- ◆ Au travers des outils.
- ◆ Réglementation sur la protection des données.
- ◆ Télétravail et protection des données.
- ◆ Gestion des sauvegardes.

### Animer un acte de vente Cyber-sécurité

- ◆ Classification du besoin.

- ◆ Recherche des motivations d'achat.
- ◆ Construction d'une argumentation.
- ◆ Conclure une vente.

### Organiser son activité

- ◆ Dans l'espace.
- ◆ Dans le temps.
- ◆ Au travers des outils.

### S'entraîner à animer un entretien de vente CYBER RISQUES

## Objectifs

- ❖ Comprendre les risques de cette réalité.
- ❖ Se protéger que l'on soit PME ou grandes entreprises.
- ❖ Être en situation de pouvoir expliquer ce nouveau risque aux assurés.

## PUBLICS CONCERNÉS

Futurs intermédiaires Collaborateurs d'intermédiaires.

**NIVEAU**  
Débutant

**DURÉE**  
7 heures 30,  
soit 1 jour

## PRE-REQUIS

Il est souhaitable, pour suivre ce stage avec profit, d'avoir une connaissance de l'offre d'assurance en direction des particuliers ou du marché de l'entreprise.

# Préparation de contrôle ACPR

## Intérêt et motivation

ce stage sur la préparation des contrôles ACPR représente une opportunité clé pour approfondir la compréhension des enjeux réglementaires et renforcer la conformité des pratiques. En développant une expertise pointue sur les exigences de l'ACPR, vous serez en mesure d'anticiper et de répondre efficacement aux contrôles, tout en garantissant des formations de qualité et sécurisées pour vos clients. C'est un levier stratégique pour bâtir une offre solide, en phase avec les standards de régulation du secteur.

## Programme du stage

### Le déroulement et les suites d'un contrôle sur place

- ◆ Présentation synthétique de l'ACPR.
- ◆ Les étapes du contrôle sur place.
- ◆ Quelles peuvent être les suites d'un contrôle sur place ?
- ◆ Le passage en commission des sanctions.

### Les droits et obligations des contrôleurs et des organismes contrôlés

- ◆ Les pouvoirs et devoirs des contrôleurs sur place.
- ◆ Les droits et obligations des organismes contrôlés.

### Les enjeux d'un contrôle sur place

- ◆ Anticiper le contrôle sur place.
- ◆ Apporter une réponses adaptée aux observations de l'ACPR.

## Objectifs

- ❖ Comprendre les risques de cette réalité.
- ❖ Se protéger que l'on soit PME ou grandes entreprises.
- ❖ Être en situation de pouvoir réagir de manière adaptée aux contrôle de l'ACPR.

### PUBLICS CONCERNÉS

Futurs intermédiaires Collaborateurs d'intermédiaires.

**NIVEAU**  
Débutant

**DURÉE**  
15 heures,  
soit 2 jours

### PRE-REQUIS

Il est souhaitable, pour suivre ce stage avec profit, d'avoir une connaissance de l'offre d'assurance en direction des particuliers ou du marché de l'entreprise.



# Indemnisation

L'indemnisation en responsabilité civile du particulier

L'indemnisation en responsabilité civile du professionnel

L'indemnisation du IRD du particulier IRSI & CIDE COP

# L'indemnisation en responsabilité civile du particulier

## Programme du stage

- ◆ Rappels des principes de la responsabilité.
- ◆ Rappel de la mise en jeu de l'action de responsabilité.
- ◆ Rappel de la garantie RC.
- ◆ Étude de cas pratiques pour maîtriser les réflexes et les procédures de gestion.

À la fin de cette formation, vous serez capable de :

- ❖ Satisfaire à la procédure générale de gestion des sinistres RC des particuliers.
- ❖ Appréhender les procédures particulières de gestion selon les cas de sinistres.

## Objectifs

- ❖ Aborder les principes de la responsabilité civile du particulier, la mise en jeu de l'action en responsabilité et nous reviendrons sur les garanties qui la composent.

### **PUBLICS CONCERNÉS**

Agents et collaborateurs.

### **NIVEAU**

Débutant

### **DURÉE**

15 heures, soit 2 jours

### **PRE-REQUIS**

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit

# L'indemnisation en responsabilité civile du professionnel

## Programme du stage

- ◆ Étude des contrats de dépôt et du contrat d'entreprise.
- ◆ Résolution de cas pour mettre en pratique des règles de responsabilité, les différentes garanties du contrat et l'application des procédures.

À la fin de cette formation, vous serez capable de :

- ❖ Satisfaire à la procédure générale de gestion des sinistres du professionnel et de l'entreprise.
- ❖ Appréhender les procédures particulières de gestion selon les cas de sinistres des professionnels.

## Objectifs

- ❖ Étudier des contrats de dépôt et d'entreprise.
  - ❖ Comprendre les règles de responsabilité
- Identifier les différentes garanties du contrat

### **PUBLICS CONCERNÉS**

Agents et collaborateurs.

### **NIVEAU**

Débutant

### **DURÉE**

15 heures, soit 2 jours

### **PRE-REQUIS**

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit

# L'indemnisation IRD du particulier IRSI & CIDE COP

## Programme du stage

- ◆ Principe indemnitaire
- ◆ Garanties du contrat Habitation, vol, bris de glace, événements climatiques, garanties annexes incendies et DDE.
- ◆ Modalités d'indemnisation selon les biens (meuble, immeuble).
- ◆ Procédures de gestion mise en place par le siège.
- ◆ Convention IRSI et CIDE COP
- ◆ Garantie incendie
- ◆ Écrans de déclaration
- ◆ Ouverture, missionnement, règlement et clôture.

## Objectifs

- ❖ Appliquer les règles d'indemnisation DAB.

À la fin de cette formation, vous serez capable de :

- ❖ Comprendre toutes les garanties du contrat multirisque habitation.
- ❖ Connaitre les règles d'indemnisation des sinistres & des risques "Climatique".
- ❖ Repérer les mesures conservatoires et les règles de recours.
- ❖ Faire appliquer la convention IRSI & CIDE COP.
- ❖ Saisir la plus grande partie des sinistres dans l'outil de gestion.

### PUBLICS CONCERNÉS

Agents et collaborateurs.

### NIVEAU

Débutant

### DURÉE

21 heures, soit 3 jours

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis particulier n'est nécessaire pour suivre ce stage avec profit



Guerin Formation

Mentions légales

GUERIN FORMATION SAS au capitale social de 1 000€ - 4 rue Merlin Muchery, 59153 Grand-Fort-Philippe  
RCS Dunkerque : 878 673 110 - Numéro de TVA intercommunautaire : FR 13878673110  
Numéro de déclaration de l'activité 35591010059 auprès de la préfecture des Haut-de-France

Guerin Formation©