

# CEPOM

COURTIERS EDUCATION PARITAIRE  
PARITAIRE OPLEIDING MAKELAARS

[www.cepom.be](http://www.cepom.be)

## Catalogue des formations



cepom

Se former, c'est avancer



# TABLE DES MATIÈRES

## ASSURANCES TECHNIQUES..... 3

• Accidents du travail.....	4
• Assurance protection juridique et assistance.....	5
• Assurances pour et dans le secteur de la construction.....	6
• Incendie risques simples.....	7
• Incendie risques spéciaux.....	8
• Initiation Introduction à l'assurance.....	9
• Initiation aux assurances d'entreprises.....	10
• La loi anti-blanchiment et les assurances-vie nouvelle loi du 18.09.2017.....	11
• La loi relative aux contrats d'assurance terrestre loi du 4 avril et autres.....	12
• Les assurances techniques.....	13
• Pertes d'exploitation.....	14
• R.C. entreprises.....	15
• R.C. principes de base + r.c. vie privée.....	16
• Responsabilité et assurance des administrateurs et des dirigeants (D&O).....	17
• Responsabilité professionnelle.....	18
• Tous risques chantier.....	19
• Véhicules automoteurs.....	20
• Réglementation des marchés publics - Basic.....	21
• Réglementation des marchés publics - Advanced.....	22
• Assurances techniques - Cyber risques.....	23
• Connaissances de base en assurance vie (particuliers).....	24
• Le 2ème pilier de pension.....	25
• Les produits d'investissement de type assurance.....	26
• Le paysage des pensions en Belgique (4 piliers).....	27
• L'Assurance Maladie.....	28
• Comment mener à bien un entretien commercial à propos des assurances vie et investissement ?.....	29

## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL..... 30

• Change Management Mail : Créer une nouvelle culture Mail.....	31
• Gagner chaque semaine 90' : Wellbeing at work.....	32
• J'apprivoise mes émotions.....	33
• Halte au stress - Module 1.....	34
• Halte au stress - Module 2.....	35
• Assertivité au travail : La clé pour une meilleure performance.....	36
• Je brise la glace : L'importance du ¼ d'heure en Or.....	37
• La Typologie des 13 Types de clients de l'Assurance.....	38
• Vous êtes capable de faire la différence en 120 secondes.....	39
• On gagne toujours quand on parie sur l'homme.....	40
• Conclure 85 % de vos affaires de manières alternatives et différentes.....	41
• Comment prendre et obtenir un rendez-vous avec un nouveau prospect.....	42
• Lecture de bilan.....	43

## INFORMATIQUE..... 44

• Les fonctions oubliées d'Outlook pour se simplifier la vie.....	45
• Excel - Concevoir des tableaux - Niveau 1.....	46
• Excel - Concevoir des tableaux - Niveau 2.....	47
• Excel - Créer des listes.....	48
• Excel - Exploiter des résultats.....	49
• Powerpoint - Bonnes pratiques.....	50
• Powerpoint - Présentations avancées.....	51
• Word - Bonnes pratiques.....	52
• Word - Optimisations des tâches.....	53
• Word - Fusions et incorporations.....	54
• Access - Concevoir une Database - Niveau 1.....	55
• Access - Concevoir une Database - Niveau 2.....	56
• Access - Utiliser une Database existante.....	57
• Maîtriser Outlook.....	58
• Optimiser son travail en Outlook.....	59
• Windows 10 - Mise à jour.....	60
• Outils collaboratifs Office 365.....	61
• Exploiter efficacement Office 365.....	62

## LANGUES..... 63

• La communication téléphonique pour les courtiers néerlandais, français, anglais et allemand.....	64
• Formation en langue en contexte professionnel général pour candidats à faible niveau.....	65
• Les assurances en français et néerlandais.....	66

## COMMUNICATION..... 67

• Téléphoner avec efficacité.....	68
• TOOLBOX Feel good@work.....	69
• Donner et recevoir du feedback.....	70
• Gestion des plaintes : gérer les conversations difficiles.....	71

## ANNEXES..... 72

• Trajets recommandés.....	73
• Couvrir les cyber-risques : utile ou indispensable ?.....	74

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. The room is filled with people, some of whom are visible in the foreground, looking towards the presenter. The overall scene is bathed in a warm, orange light.

# **ASSURANCES TECHNIQUES**

# ACCIDENTS DU TRAVAIL

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne qui travaille dans un bureau de courtage et qui connaît les principes généraux du droit des assurances

**Pré-requis :** Principes généraux du droit des assurances. Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

Le cours de base couvre les matières suivantes :

- Pour qui la loi est-elle d'application ? Quelles sont les exceptions, les cas spéciaux ?
- Quand y-a-t-il un accident de travail ? Conditions d'application
- Le chemin du travail ? Conditions d'application
- A qui incombe la preuve ?
- La responsabilité et l'immunité : les lacunes dans le système et les solutions possibles
- L'indemnisation en détail
- La procédure en cas d'accident A.T.
- La banque carrefour
- L'assurance
- Le fonds pour les accidents de travail (FEDRIS)
- La prévention

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants auront une vision plus claire sur les points suivants :

- A qui s'applique la loi sur les accidents du travail ?
- Quels sont les éléments en cas de sinistre qui doivent être prouvés et par qui ?
- Quelles sont les indemnisations prévues par la loi de 1971 ?

## MÉTHODOLOGIE

- Contexte de la loi sur les accidents du travail : champ d'application, contenu de la loi et son évolution
- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et de conditions générales
- A partir de situations concrètes (petites et grandes entreprises), nous déterminons quels sont les problèmes, quelles solutions sont nécessaires et dans quelle mesure les solutions d'assurance peuvent y répondre
- Une attention particulière est accordée à la résolution des lacunes du système des accidents du travail (par exemple, dommages moraux, esthétiques, etc.) et une vue d'ensemble de l'assurance collective contre les accidents
- Relation avec R.C. et assurances RC
- Le point de vue est toujours une approche technico-commerciale dans laquelle on cherche à répondre au besoin de sécurité du client et à la tâche de l'intermédiaire à cet égard
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Textes législatifs, conditions générales, diapositives et syllabus

# ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE ET ASSISTANCE

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté à tout type :

- d'assurance de dommages concerné par l'assurance « Protection juridique » comme l'assurance Véhicule automoteur, Incendie, Responsabilité Civile, ...
- d'assurance assistance (temporaire ou annuelle)

En particulier, les gestionnaires de production, gestionnaires de sinistres, délégués commerciaux, les juristes

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier. Voir également le document «[Formations techniques - Trajets recommandés](#)»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

1ère partie : Protection juridique

- Contexte légal et réglementation européenne
- La classification des assurances de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et les règles qui les régissent
- Les conséquences juridiques
- Types d'assurance protection juridique
- Portée des garanties : bases et options
- Lien avec les assurances de responsabilité civile
- Nouveau contenu et garanties complémentaires des assurances les plus récentes
- Nouveau système PJ avec avantages fiscaux
- Cas pratiques et solutions

2ème partie : Assistance

- La classification des assurances dans la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et conséquences
- Législation d'application
- Types d'assurances
- Conséquences spécifiques de l'utilisation éventuelle de « polices présignées », notamment sur la formation du contrat, la prise d'effet de la garantie, le droit de révocation, le paiement de la prime, ..
- Garanties usuelles (assistance véhicule, de personnes et à domicile)
- Evolution
- Importance des exclusions et de la déclaration du risque

## OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

1ère partie :

- Faire une distinction entre les différents types d'assurances de protection juridique et les assurances qui y ont trait
- Appliquer les principes de base dans la pratique et en comprendre le lien avec la division responsabilité civile de différents contrats R.C.
- Expliquer les nouvelles extensions des assurances de protection juridique

2ème partie :

- Faire la distinction entre les assurances « voyage » et les assurances « assistance »
- Découvrir les besoins du client et y répondre
- Appliquer les principes des « demandes d'assurances » et des « polices présignées »
- Citer et comprendre les principales prestations des assurances assistance (véhicule, personnes, domicile)
- Découvrir les principales exclusions et limitations dans les contrats et pouvoir les appliquer

## MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'explications, de travaux de groupe, d'analyses de contrats, ...

# ASSURANCES POUR ET DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout employé d'une maison de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance et de dommages : Directeur de production , Gestionnaires de dommages, Représentants commerciaux

**Pré-requis :** Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité et des assurances techniques. Voir aussi le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

En partant d'une ligne du temps, tracez le cours d'un «processus de construction» :

- Identifier les différents problèmes. et les solutions d'assurance possibles, liés aux différents intervenants dans les travaux de construction
- Proposer une solution globale dans le domaine de l'assurance où les relations entre les différentes parties, les intérêts communs et les interrelations doivent être clairement établies
- En d'autres termes : aperçu de la politique A.B.R., les deux divisions (les dommages aux biens et R.C.)
- L'assurance de contrôle
- Sommaire de la responsabilité également après la fin du chantier de construction
- La R.C. contractuelle et extracontractuelle
- Explication et interprétation de la loi Peeters-Borsus et Peeters-Ducarme : le nouveau défi à relever

## OBJECTIFS

- A la fin de la formation, les participants auront connaissance du déroulement d'un processus de construction, des parties impliquées et de la manière dont elles sont légalement liées les unes aux autres
- Ils seront en mesure de fournir une vue d'ensemble des principaux risques associés aux projets de construction et seront en mesure de proposer et de développer des solutions appropriées dans le domaine de l'assurance de dommages matériels et dans le domaine de la responsabilité

## MÉTHODOLOGIE

Présentation alternée avec slides, textes et parties de solutions d'assurance pour résoudre le puzzle des dossiers «assurances dans l'industrie de la construction»

Utilisation de nombreux exemples et exemples de solutions

Questions et réponses

# INCENDIE

## RISQUES SIMPLES



### CONTENU

- Législation d'application : le Code Civil et l'Arrêté Royal de 1992
- Notions de base: risque simple et risque spécial
- Type d'assurance (indemnitaire, de dommages, de responsabilité ou de choses)
- Objet assuré (bâtiment et/ou contenu)
- Qualité juridique de l'assuré et type d'assurance concerné
- Les garanties de base, les garanties en option et les extensions de garanties: objet, garanties et exclusions
- La valeur à assurer et la valeur assurée
- Méthodes d'évaluation de la valeur à assurer
- Règle proportionnelle, dérogations et systèmes pour être assuré en «premier risque»
- Endroit du risque et extensions
- Principes d'indemnisation

### OBJECTIFS

Au terme de la formation, les participants pourront :

- déterminer la législation d'application
- distinguer un risque simple d'un risque spécial
- présenter aux parties concernées la solution adaptée à leurs besoins
- reconnaître les exclusions les plus courantes

### MODALITÉS

**Groupe cible :** Les collaborateurs d'un bureau de courtage :

- concernés par l'assurance Incendie «Risques simples», comme les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres et de production
- qui veulent étudier l'assurance incendie «Risques spéciaux» et n'ont aucune connaissance des principes de base de l'assurance «Risques simples d'incendie»

**Pré-requis :** Pour appréhender correctement l'assurance Incendie «Risques simples», il est conseillé de connaître les principes de base de la responsabilité civile et la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre.

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

### MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

# INCENDIE RISQUES SPÉCIAUX



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Gestionnaires et délégués commerciaux concernés par l'assurance Incendie Risques Spéciaux

**Pré-requis :** Connaissance de l'assurance Incendie Risques Simples

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Concepts de base : risques simples par rapport à risques spéciaux
- Type d'assurance : assurance de dommages, de choses, assurance responsabilité civile,
- Risque assuré : bâtiment et/ou contenu
- Aspects juridiques de l'assuré et type d'assurance
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Abandon de recours, assurance pour le compte de qui l'appartient
- Evaluation du montant à assurer et des conséquences de la surassurance et de la sous-assurance : règle de proportionnalité, premier risque, premier feu
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus
- A partir de la connaissance des «Risques simples » en incendie, nous soulignerons pas à pas les différences et similitudes par rapport aux «Risques spéciaux»
- La distinction entre le type de «périls nommés » et «Tous risques, sauf» est prise comme point de départ
- Tous les risques assurables seront couverts par un examen des garanties et des exclusions classiques. Les conditions actuelles du marché seront abordées
- De la théorie à la pratique : comment assurer quel risque ?

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- seront familiariser avec la technologie de base de l'assurance «Risques spéciaux»
- seront en mesure de faire la distinction entre les risques simples et les risques spéciaux
- pourront donner une réponse à leurs clients qui leur posent des questions classiques en la matière. Ainsi ils pourront choisir le contrat qui correspond aux besoins du client

## MÉTHODOLOGIE

- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et, en particulier, de conditions générales
- A partir de domaines connus (risques simples), nous voyons les similitudes et les différences avec les risques spéciaux
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Moyens didactiques : textes juridiques, conditions générales, et slides comme syllabus



# INITIATION INTRODUCTION À L'ASSURANCE



## MODALITÉS

### Groupe cible :

- Tout nouveau collaborateur, sans expérience ou formation en assurances, devant occuper une fonction technique ou commerciale en assurances
- Tout collaborateur, même expérimenté, occupant une fonction générale et souhaitant mieux connaître son environnement (comptabilité, secrétariat, administration, ...)

### Pré-requis :

Aucun pré-requis particulier  
Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours non consécutifs

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Evolution de l'assurance
- La fonction sociale et économique de l'assurance
- Environnement économique
- Environnement juridique
- Aspects techniques
- Terminologie d'assurance
- Les principales assurances de personnes
- Les principales assurances de dommages

## OBJECTIFS

Au terme de la formation le participant pourra :

- appréhender l'environnement social, économique et juridique des assurances
- comprendre les termes les plus usuels de la terminologie d'assurance et les appliquer
- identifier l'objet des principales assurances de personnes et de dommages

## MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'échanges pratiques et de questions-réponses

# INITIATION AUX ASSURANCES D'ENTREPRISES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté à tout type :

- d'assurance de dommages ayant trait à l'entreprise et aux assurances d'entreprise
- d'analyse, de recherche en matière d'assurance d'entreprise

En particulier, les gestionnaires de production, gestionnaires de sinistres, délégués commerciaux qui ont déjà une connaissance générale des assurances pour particuliers et qui souhaitent appréhender les assurances pour les entreprises et les indépendants.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'explications, de travaux de groupe, d'analyses de contrats, ...

## CONTENU

- Principes du « Risk Management »
- Analyse des besoins et réponses à ces besoins
- Contexte légal des différents types d'assurances
- La classification des assurances de la loi 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et les règles qui les régissent
- Classification concrète des assurances
- Portée de leurs garanties
- Couvertures usuelles
- Evolution de la couverture et des conditions générales
- Importance des exclusions et de la déclaration du risque
- Nouveau contenu et garanties complémentaires des assurances les plus récentes
- Cas pratiques et solutions

## OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

- analyser les besoins en assurances des entreprises
- établir un inventaire des différentes possibilités et solutions
- avoir une connaissance de base de produits à proposer
- participer aux formations spécialisées faisant partie de l'advanced pack

# LA LOI ANTI-BLANCHIMENT ET LES ASSURANCES-VIE NOUVELLE LOI DU 18.09.2017



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté aux contrats d'assurances-vie

En particulier :

- les gestionnaires de production
- les commerciaux
- les juristes d'assurances
- les RD comme les PCP

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Formation obligatoire pour les RD et les PCP
- Basée sur la théorie de la nouvelle loi
- Traduction vers la pratique en assurances-vie
- Obligations précontractuelles
- Identification et contrôle obligatoire (qui, quand...)
- Vigilance permanente
- Vigilance accrue ou diminuée + critères
- Clignotants et tableau de répartition des tâches (assureur /courtier)
- Surtout la division 4 de la Loi du 04.04.2014 (les assurances terrestres)
- Refus ou recherches supplémentaires
- Le rôle de la CTFI et des intermédiaires (structure AML interne)
- Sanctions prévues par la loi
- Utilisation des documents (de déclaration...) mis à disposition des intermédiaires

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants :

- auront une connaissance suffisante de la loi anti-blanchiment et sauront comment répondre aux exigences prévues par cette loi
- sauront qui devra réagir et de quelle façon pour avertir les responsables
- pourront appliquer les principes de base de la loi dans leur pratique au quotidien

## MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de discussions de groupe, d'analyses de textes législatifs, de questions-réponses et de cas pratiques

# LA LOI RELATIVE AUX CONTRATS D'ASSURANCE TERRESTRE LOI DU 4 AVRIL ET AUTRES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté aux contrats d'assurances, en particulier :

- les gestionnaires de production
- les gestionnaires sinistres
- les commerciaux
- les juristes d'assurances

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours non consécutifs

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Surtout la division 4 de la Loi du 04.04.2014 (les assurances terrestres)
- Structure de la loi et classification des assurances
- Caractéristiques et champ d'application de la loi du 25 juin 1992
- Caractéristiques juridiques des principaux types d'assurances
- Définitions
- Les éléments constitutifs du contrat d'assurance
- La formation du contrat d'assurance : règles de droit commun et règles spécifiques (proposition, demande d'assurance, police présignée)
- Durée et fin du contrat d'assurance
- La couverture dans le temps
- Les droits et obligations du preneur et de l'assuré
  - à la conclusion du contrat
  - pendant le contrat
  - en cas de sinistres
- Sanctions en cas de manquement aux obligations
- Prescription
- Autres législations en matière d'assurances

## OBJECTIFS

Au terme de la formation les participants :

- auront une connaissance suffisante de la loi sur le contrat d'assurance terrestre pour pouvoir résoudre la plupart des problèmes juridiques auxquels ils pourront être confrontés dans la pratique de leur fonction
- pourront appliquer les principes de base de la législation dans leur pratique quotidienne

## MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de discussions de groupe, d'analyses individuelles et collectives de textes législatifs, de questions-réponses et de cas pratiques en relation avec les activités des participants (méthode des cas de la pratique)

# LES ASSURANCES TECHNIQUES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les gestionnaires d'autres branches et les commerciaux en contact avec la matière qui veulent élargir leur connaissance des assurances techniques

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier  
Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

Cadre logique sur le plan commercial : qui assure quoi, pour quels risques ?

- Nous partirons de la police de base, le bris de machine et examinerons quels sont les points faibles et les points forts de cette police
- Ensuite nous examinerons les principes « Périls nommés » et « Tous risques » et nous entamerons les nouveaux types de police pour les appareils et installations électroniques
- Nous fixerons l'attention sur l'assurance « Pertes d'exploitation » dans le cadre d'une assurance «Bris de machine»
- Seront traités : les périls assurables, les extensions en partant de la garantie de base et en allant vers les exclusions classiques. In fine, nous évoquerons « les conditions du marché »

De la théorie à la pratique : comment assurer quel risque ?

Quelques principes de tarification en théorie et en pratique :

- Les principes de base.
- Comment déclarer le risque ?
- Comment utiliser la proposition d'assurance ?
- Options et extensions.

Quelle police pour quelle installation ?

- Blanket cover.
- Frais de reconstitution. Double emploi avec les autres assurances, comme l'incendie

- Combinaison : BM et TREE.
- Principes de tarification

Assurance du « software »

## OBJECTIFS

- Maîtrise de la connaissance de la technique de base en matière de bris de machine, de tous risques installations électriques et électroniques ainsi que de tous risques ordinateurs
- A la fin, les participants pourront donner un aperçu des risques principaux qui sont liés à des machines, des installations, des appareils électroniques et seront capables d'élaborer et de présenter une solution adéquate

## MÉTHODOLOGIE

- Variation entre exposés, analyses collectives et individuelles des conditions générales
- En partant de la réalité de tous les jours nous parcourons les divers risques et nous mettrons en exergue les solutions
- Où se trouvent les difficultés et où se trouvent les solutions ?
- Questions et cas pratiques

# PERTES D'EXPLOITATION

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Gestionnaires et représentants commerciaux impliqués dans l'assurance «incendie, risques spéciaux» et «pertes commerciales»

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier  
Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Concepts de base : différents types de «dommages consécutifs»
- Approche technico-commerciale : quels sont les risques assurables, ceux qui conviennent le mieux à l'assurance, etc
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Période d'assurance à prendre en compte
- Quelle méthode : la méthode de soustraction par rapport à la méthode d'addition
- Assurance du résultat net d'exploitation et des frais fixes
- Les salaires et l'assurance des salaires avec une explication du régime de sécurité sociale.
- Garanties et possibilités supplémentaires
- Evaluation du montant à assurer et des conséquences de la surassurance et de la sous-assurance : règle de proportionnalité, assurance premier risque pour les «frais de reconstitution»,...
- Différentes formules
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus
- Principes de tarification en théorie et en pratique : à partir d'exemples concrets

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

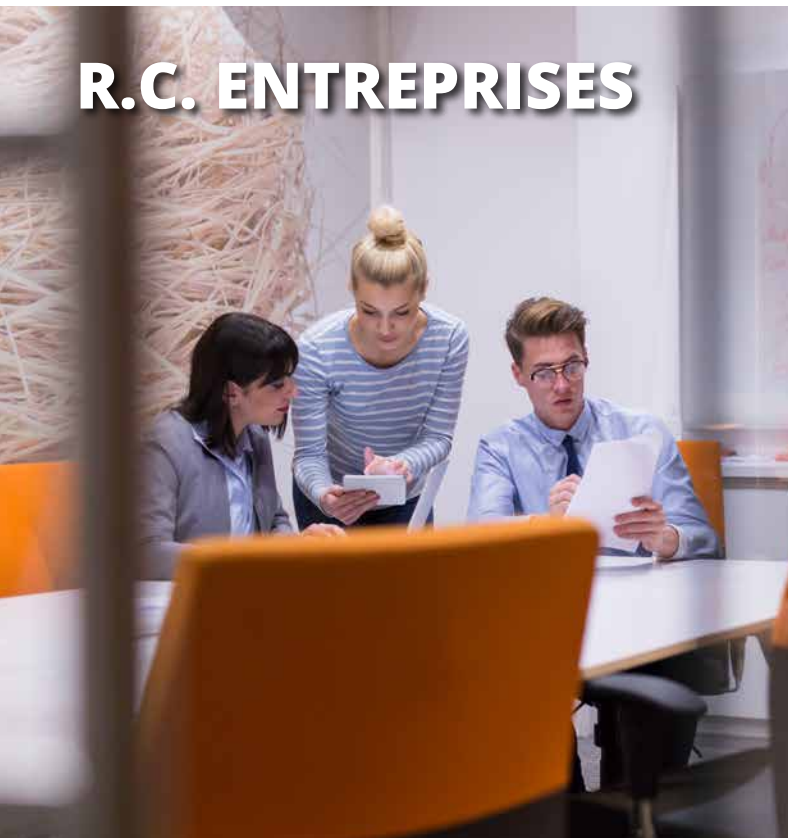
- seront familiarisés avec la technique de base de l'assurance «Pertes d'exploitation»

- pourront disposer de la technique de base en matière de "Pertes d'exploitation"
- pourront déterminer les différents besoins de leurs clients et présenter les solutions adéquates
- seront en mesure de pouvoir présenter les couvertures nécessaires pour les capitaux nécessaires

## MÉTHODOLOGIE

- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et, en particulier, de conditions générales
- A partir de situations concrètes (petites et grandes entreprises), nous déterminons quels sont les problèmes, quelles solutions sont nécessaires et dans quelle mesure les solutions d'assurance peuvent y répondre
- L'approche est toujours une approche technico-commerciale dans laquelle on cherche une réponse dans le chef du gestionnaire au besoin du client
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Textes juridiques, conditions générales, via des slides

# R.C. ENTREPRISES



## CONTENU

- Quels sont les différents types de responsabilité ?
- Les principes de base : comment une assurance R.C. fonctionne-t-elle ?
- Types d'assurance (différence et similitude) : assurance non-vie, assurance de choses et assurance responsabilité civile
- Les risques assurés : les activités assurées et les activités accessoires...
- Contexte juridique de la R.C. et quels sont les cas de responsabilité couverts ?
- Classification de la police : les trois couvertures de base complétées par la protection juridique
- Extensions, clarifications et exclusions
- Cadre juridique : l'assuré et/ou le tiers.... et ses conséquences
- La notion d'accident dans les polices R.C.
- Regroupement des différentes formes de R.C. et leur couverture dans la police.
- Clarification et approfondissement des principaux concepts et de leur application dans la pratique : les biens confiés, le personnel intérimaire, l'utilisation des véhicules, les risques d'incendie, les risques environnementaux, les problèmes des sous-traitants.
- Article 544 du Code civil (nuisance des voisins).
- Territorialité et extensions possibles dans le domaine de «R.C. après livraison».
- Le capital assuré, les «sous-limites », .....
- Abandon de recours, assurance pour compte de qui l'appartient,
- Les principes de base du règlement des sinistres.
- Les garanties de base, les options et les extensions : l'objet de la couverture, les risques couverts, les exclusions, etc.
- Principes de tarification.

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les gestionnaires de dossiers et les représentants commerciaux qui utilisent le produit R.C. Entreprises. En tenant compte des changements législatifs et des différentes branches liées à la R.C., ce module sera également utile pour les personnes plus expérimentées, comme «rafraîchissement» ou «approfondissement»...

**Pré-requis :** Il est au moins nécessaire d'avoir suivi la formation de BASIC sur la théorie de la responsabilité. Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

## OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- utiliseront la technique de base de l'assurance R.C. et pourront maîtriser la matière
- pourront faire la distinction entre les différentes sections du contrat
- connaîtront la composition de ces polices et la manière d'interpréter leur structure et leur contenu
- comprendront l'importance des détails et des différences dans les conditions générales des assureurs sur notre marché belge

## MÉTHODOLOGIE

- Slides et documents
- Analyse individuelle et collective des conditions générales
- Nous partons de domaines plus familiers tels que l'assurance familiale, l'assurance incendie, ... et de là nous faisons le saut vers la R.C. Entreprises
- Inversement, nous traitons les questions les plus difficiles et les points dangereux puis nous les plaçons dans le contexte des autres secteurs de l'assurance
- Questions et exercices
- Les textes légaux, les conditions générales, les slides comme syllabus

# R.C. PRINCIPES DE BASE + R.C. VIE PRIVÉE



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage d'assurances confronté aux assurances de responsabilité, en particulier : les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres, les délégués commerciaux

**Pré-requis :** Voir le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

**Participants :** Min. 6 participants

### Durée :

1. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. : 1 jour
2. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. + l'assurance R.C. Vie privée : 2 jours (non consécutifs)

### Points FSMA :

1. 6 points sont attribués pour cette formation
2. 12 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

### 1. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances RC

- Notion de responsabilité civile
- Distinction entre responsabilité civile et pénale
- La responsabilité simple et complexe, articles applicables, portée des responsabilités
- La responsabilité partagée
- L'acceptation de risque
- La responsabilité solidaire
- La responsabilité contractuelle et extracontractuelle
- Les éléments constitutifs de la responsabilité civile
- Les éléments de la preuve
- La présomption de responsabilité en cas de responsabilité complexe et le renversement de la preuve
- La responsabilité sans faute: théorie du trouble de voisinage, la RC objective (incendie / explosion dans les lieux accessibles au public...) et autres cas d'application comme les usagers faibles,...
- Principes d'indemnisation en droit commun
- Les règles juridiques applicables à toutes les assurances de responsabilité civile, sur base de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre

### 2. L'assurance RC Vie privée (option) :

- Législation d'application
- Garanties légales minimales
- Personnes assurées, selon la loi, et extensions possibles
- Montants minimum assurés
- Exclusions légales autorisées
- Extensions de garanties possibles (en vertu du marché)

## OBJECTIFS

Au terme de la formation les participants pourront, en ce qui concerne :

1. les principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. :
  - distinguer les différents types de responsabilité civile
  - déterminer les éléments constitutifs de la responsabilité extracontractuelle
  - identifier les articles applicables pour chaque type de responsabilité
  - reconnaître les règles applicables à toute assurance de responsabilité (loi du 4 avril 2014)
2. l'assurance RC Vie privée :
  - identifier les garanties usuelles de l'assurance R.C. Vie privée et les exclusions possibles

## MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses, d'exercices individuels et collectifs et d'analyses de textes légaux et de conditions générales



# RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS (D&O)

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout employé d'un bureau de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance :

- Directeur de production
- Gestionnaires de sinistres
- Représentants commerciaux
- Juristes

**Pré-requis :** Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité. Voir aussi le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

Partant du contexte juridique en matière de responsabilité :

- Aperçu des différentes formes de responsabilité
- Appliqué aux « Directeurs »
- Qui sont les dirigeants ?
- Qui peut les tenir pour responsables ?
- Conséquences et étendue des différentes formes de responsabilité
- Pour les entreprises, les Asbl, ...
- Concepts : D&O
- Comment une assurance D&O peut-elle offrir une solution ?
- Quelles solutions possibles ou non ?
- Autres solutions possibles en dehors du champ d'application de l'assurance
- Points spécifiques à prendre en compte dans les contrats D&O
- Assurances obligatoires
- Différence par rapport à R.C.Entreprise, R.C. Professionnelle
- Qui peut (au mieux) souscrire une telle police ?
- Qui sont les «assurés» et qui sont les «tiers» ?
- Type de base de couverture et «déclencheur»
- Couverture dans le temps : demandes d'indemnisation
- Clause d'expiration
- Délais de prescription et clauses spécifiques à prévoir
- Exclusions

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- auront les connaissances suffisantes pour proposer une solution pour ce type d'assurance, adaptée au type de risque et au type de client
- sauront au minimum trouver et identifier les bonnes solutions pour les clients
- seront en mesure d'évaluer et de cadrer les besoins du client pour une solution d'assurance

## MÉTHODOLOGIE

Présentation alternative de textes partiels et de parties de solutions d'assurance afin de composer le puzzle des contrats de responsabilité des administrateurs

Utilisation de nombreux exemples et exemples de solutions

Questions et réponses

# RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout employé d'un bureau de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance : directeur de production, gestionnaires de sinistres, représentants commerciaux, juristes

**Pré-requis :** Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité. Voir aussi le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

A partir des assurances obligatoires (par la loi) :

- Différence par rapport à R.C. Entreprises
- Type de responsabilité à couvrir : R.C. contractuelle et extracontractuelle
- Recherche d'une base commune pour toutes les polices d'assurance responsabilité civile professionnelle
- Indication des différences entre les solutions individuelles
- Qui peut (au mieux) souscrire une telle police ? Aussi « fédérations » ?
- Qui sont les « assurés » et qui sont les « tiers » ?
- Type de base de couverture et « déclencheur »
- Couverture dans le temps : demandes d'indemnisation
- Clause d'expiration
- Délais de prescription et clauses prévisibles
- Exclusions

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- auront les connaissances suffisantes pour proposer une solution pour ce type d'assurance, adaptée au type de risque et au type de client
- sauront comment au moins trouver et identifier les bonnes solutions pour les clients
- seront en mesure d'évaluer juridiquement le contenu conformément aux règles et à l'obligation légales

## MÉTHODOLOGIE

Présentation alternative de textes et de parties de solutions d'assurance afin d'assembler le puzzle des contrats de Responsabilité Civile Professionnelle

Utilisation d'exemples et d'exemples de solutions

# TOUS RISQUES CHANTIER

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Gestionnaires et délégués commerciaux qui traitent les assurances techniques

**Pré-requis :** Voir le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Principes de base : différences entre «Assurance dommages de choses» et «Assurance R.C.»
- Approche technico-commerciale : quels sont les risques assurables, ceux qui conviennent le mieux à l'assurance, etc
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Principes de l'assurance «Tous risques»
- Qui assure quoi ? Qui souscrit la police ? Quelles sont les personnes à inclure dans la police en tant « qu'assurés » ?
- La ligne du temps dans l'assurance : qui est tenu pour quoi, pendant quelle période ?
- Transition d'une garantie à une autre. De la démolition jusqu'à la fin de la «responsabilité décennale»
- Qui est responsable et quel est le but du processus de construction ? De l'architecte au sous-traitant, du client au promoteur
- Aspects de la responsabilité : responsabilité pour faute et responsabilité sans faute (art. 544 du Code civil)
- Relation avec les contrats RC Entreprise des parties concernées
- Responsabilité de l'architecte et de l'entrepreneur : responsabilité décennale
- Assurance de contrôle» / «Assurance responsabilité civile décennale»
- Lois Peeters-Borsus et Peeters-Ducarme
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus.
- Principes de tarification

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants auront pris connaissance des techniques de base en matière d'assurances «Tous Risques Chantier».

Ils pourront :

- résumer les principaux risques, liés au monde de la construction ;
- présenter les solutions adéquates en matière d'assurances de choses et de responsabilité.
- établir une approche logique (technico commerciale): qui assurer, pour quoi, pour quelle période et pour quels risques

## MÉTHODOLOGIE

Echange à partir d'exposés variés, d'analyses individuelles et collectives de textes de la législation et des conditions générales

En partant de la pratique de tous les jours dans le monde de la construction, nous examinerons les différentes problématiques et les solutions éventuelles

Où se situent les problèmes et quelles sont les solutions pour les différentes parties concernées

Question time et cas pratiques

# VÉHICULES AUTOMOTEURS



## CONTENU

### Bases légales

- Législation d'application à l'assurance auto et son évolution
- Techniques juridiques pour protéger les victimes
- Portée de l'obligation d'assurance
- Principe de l'inopposabilité des exceptions
- Le droit de recours de l'assureur
- Le droit propre de la victime (recours direct)
- Rôle Bureau Belge
- Rôle et tâches du Fonds commun de garantie belge
- Le devoir de paiement de l'assureur R.C. Auto à l'égard des usagers faibles
- Nouvelles dispositions de la loi du 31 mai 2017
- Les nouvelles conditions minimales AR du 16 avril 2018

### Les conditions minimales (d'application à partir du 12 mai 2018) contrat type

- De nouveaux textes avec une nouvelle logique et de nouveaux principes
- Conclusion du contrat
- Objet de l'assurance
- La couverture des victimes innocentes
- Territorialité et carte verte (blanche)
- Véhicule(s) assuré(s)
- Nouvelles règles sur les engins de locomotion et les «vélos électriques»
- Personnes dont la R.C. est assurée
- Personnes exclues: non assurées
- Dommages couverts et exclus
- Extension de la couverture à d'autres véhicules
- Le recours de l'assureur : + nouveaux changements
- Aperçu des principes du règlement des sinistres : conventions et droit commun

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage d'assurances confronté aux assurances véhicules automoteurs, en particulier :

- les gestionnaires de production
- les gestionnaires sinistres
- les délégués commerciaux

**Pré-requis :** Une connaissance des principes de base de la responsabilité civile est conseillée. Voir également le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours (non consécutifs)

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

### Les assurances complémentaires

- L'assurance Omnium: objet, valeur à assurer, valeur assurée, garanties
- L'assurance Accidents Corporels (individuelle) pour le conducteur: problématique, garanties possibles et types de produits
- L'assurance Protection juridique : caractéristiques, objet, garanties

## OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

- identifier les bases légales de l'assurance RC Véhicules automoteur
- citer les techniques juridiques pour protéger les victimes
- comprendre, appliquer et expliquer le sens des principales dispositions des conditions minimales
- citer les assurances complémentaires, en déterminer l'objet et les principales garanties

## MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

# RÈGLEMENTATION DES MARCHÉS PUBLICS BASIC



## CONTENU

1. Le cadre juridique et son champ d'action
2. Prospection : à quel moment pouvez-vous intervenir en tant qu'entreprise et pourquoi c'est la phase la plus importante dans votre approche commerciale ?
3. Les différents modes de passation
4. Quelles sont les nouveautés en matière de procédures négociées ?
5. Sélection :
  - Les droits d'accès au marché
  - Les nouvelles règles en matière de sélection quantitative : quels critères l'administration peut utiliser pour (ne pas) sélectionner ma société ?
6. Critères d'attribution
  - Comment l'administration va-t-elle évaluer mon offre ?
  - Pondération des critères d'attribution et sous-critères d'attribution : comment en tenir compte pour valoriser au maximum mon offre ?
7. Obligations de publication
  - Les nouveaux montants des seuils
  - Les nouveaux délais de remise des offres
  - Demande de renseignements complémentaires
8. Nouveaux outils et processus
  - Centrale de marchés et d'achats : What's in it for me ?
  - Dialogue compétitif, enchère électronique inversée
  - Accords-cadres
  - Système de qualification
  - Système d'acquisition dynamique
9. La procédure en pratique de A à Z : le CSC
  - Analyse des points importants du cahier spécial des charges : des lots, postes, variantes, options, branches, ...
  - Le fonctionnaire dirigeant
  - Révision de prix : nouvelles obligations
10. La procédure en pratique de A à Z : l'offre
  - Composition de votre offre : les points essentiels
  - Signature de votre offre
  - L'introduction de votre offre : version électronique versus version papier
  - Délai de validité de l'offre

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne impliquée dans la vente et la constitution des offres pour des marchés publics d'assurances pour le secteur public (administrations, soins de santé, enseignement, culture...). En particulier les délégués commerciaux et les personnes qui rédigent les offres (back-office)

**Pré-requis :** Peu ou pas de pré-requis.

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

11. Le choix du gagnant : les nouvelles règles
  - Analyse de la régularité des offres
  - Les obligations d'information de l'administration
  - Les obligations de motivation de l'administration
12. Que puis-je faire si je ne remporte pas le marché ? Actions juridiques ?

## OBJECTIFS

- Comprendre les bases des marchés publics
- Identifier les éléments clés des marchés publics
- Analyser un avis de marché et un cahier spécial des charges
- Déterminer quelles sont mes possibilités de contact avec les pouvoirs adjudicateurs (en phase de prospection et d'attribution du marché)

## MÉTHODOLOGIE

Les formateurs sont d'anciens acheteurs d'administrations publiques qui privilégient l'approche pratique et l'interactivité lors de la formation afin de rencontrer au maximum les attentes des participants et de faire échanger les expériences entre eux

L'animation de la formation s'appuie bien sûr sur la réglementation belge en cours et les nouveautés et évolutions de celles-ci sont mises en exergue

Nous voulons développer tout au long de cette formation, un cours axé sur le déroulement pratique d'une procédure de A à Z. depuis la définition du besoin jusqu'à la réception définitive

# RÈGLEMENTATION DES MARCHÉS PUBLICS ADVANCED



## CONTENU

Partie I. La passation (attribution du marché)

1. Le nouveau cadre juridique et son champ d'application
2. Prospection: à quel moment pouvez-vous intervenir en tant qu'entreprise et pourquoi c'est la phase la plus importante dans votre approche commerciale ?
3. Les différents modes de passation
4. Quelles sont les nouveautés en matière de procédures négociées ?
5. Sélection :
  - Les droits d'accès au marché
  - Les nouvelles règles en matière de sélection qualitative: quels critères l'administration peut utiliser pour (ne pas) sélectionner ma société ?
6. Critères d'attribution :
  - Comment l'administration va-t-elle évaluer mon offre
  - Pondération des critères d'attribution et sous-critères d'attribution: comment en tenir compte pour valoriser au maximum mon offre ?
7. Obligations de publication :
  - Les nouveaux montants des seuils
  - Les nouveaux délais de remise des offres
  - Demande de renseignements complémentaires
8. Nouveaux outils et processus :
  - Centrale de marchés et d'achats: What's in it for me ?
  - Dialogue compétitif, Enchère électronique inversée
  - Accords-cadres
  - Système de qualification
  - Système d'acquisition dynamique
9. La procédure en pratique de A à Z : le CSC
  - Analyse des points importants du cahier spécial des charges : des lots, postes, variantes, options, tranches...
  - Le fonctionnaire dirigeant
  - Révision de prix : nouvelles obligations
10. La procédure en pratique de A à Z : l'offre
  - Composition de votre offre: les points essentiels
  - Signature de votre offre
  - L'introduction de votre offre: version électronique versus version papier
  - Délai de validité de l'offre
11. Le choix du gagnant : les nouvelles règles
  - Analyse de la régularité des offres
  - Les obligations d'information de l'administration
  - Les obligations de motivation de l'administration
12. Que puis-je faire si je ne remporte pas le marché ? Actions juridiques ?

Partie II. L'exécution passation (la réalisation du marché obtenu)

1. Définitions : Fonctionnaire dirigeant, cautionnement, cession de marché, décompte, acompte, avance, ...
2. Le champ d'application du nouvel A.R.
3. Le régime des dérogations aux règles générales d'exécution

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Pour personnes plus expérimentées ou désirant acquérir des connaissances plus complètes ou se remettre à jour

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

4. La sous-traitance
5. Obligation de faire appel à des sous-traitants
6. Interdiction de faire appel à un sous-traitant
7. Les assurances
8. Les règles en matière de cautionnement
9. Le régime des modifications unilatérales au marché
10. Les pénalités, les amendes pour retard, les mesures d'office...
11. Les réceptions
12. Les conditions générales de paiement : avances, acomptes, intérêt pour retard

## OBJECTIFS

- Comprendre les marchés publics (nouveautés comprises)
- Passez l'ensemble d'une procédure de marché en revue
- Analyser un avis de marché et un cahier spécial des charges
- Déterminer quelles sont mes possibilités de contact avec les pouvoirs adjudicateurs (en phase de prospection, d'attribution et d'exécution du marché)
- Passer en revue de nombreux exemples, illustrations et modèles

## MÉTHODOLOGIE

Les formateurs sont d'anciens acheteurs d'administrations publiques et privilégient l'approche pratique et l'interactivité lors de la formation afin de rencontrer au maximum les attentes des participants et de faire échanger les expériences entre eux

L'animation de la formation s'appuie bien sûr sur la réglementation belge en cours et les nouveautés et les évolutions de celles-ci sont mises en exergue

Nous voulons développer tout au long de cette formation, un cours axé sur le déroulement pratique d'une procédure de A à Z depuis la définition du besoin jusqu'à la réception définitive en passant par l'analyse du cahier spécial des charges

De plus, pour chaque étape de la procédure, les particularités propres aux marchés des services seront explicitées et illustrées par un ou plusieurs exemples

# ASSURANCES TECHNIQUES CYBER RISQUES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les gestionnaires et les représentants commerciaux qui entrent en contact avec l'assurance des risques informatiques

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier  
Voir le document «Formations techniques - Trajets recommandés»  
Voir aussi le document «Couvrir les cyber-risques : utile ou indispensable ?»

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1/2 journée

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

1. Les risques liés aux systèmes d'information
  - Intégrité
  - Confidentialité
  - Neutralisation
2. Les causes des dommages
  - Risques d'accidents
  - Erreurs
  - Risques malveillants
3. Les conséquences des réclamations
  - Pertes directes
  - Pertes indirectes
  - Pertes futures
4. Gestion des risques
  - Prévention
  - Protection
  - Détection
  - Gestion de la réclamation
  - Répression
5. Les centres de risque dans une entreprise
6. Cybercriminalité
7. Assurance des risques informatiques
  - Assurance tous risques
  - La reconstitution des données et des logiciels
  - Retraitement des systèmes informatiques
  - Les pertes financières
  - Responsabilité civile
  - Protection juridique
  - Les coûts de la communication de crise
  - Fraude informatique
  - Cyber extorsion de fonds

## OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- auront pris connaissance des concepts de base en matière d'assurances des risques informatiques
- pourront sensibiliser leurs clients à l'utilité de couvrir les risques informatiques et leur présenter les diverses garanties que les assureurs sont susceptibles de couvrir

## MÉTHODOLOGIE

Alternance entre exposé et questions-réponses  
Exemples pratiques

# CONNAISSANCES DE BASE EN ASSURANCE VIE (PARTICULIERS)



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les participants qui désirent approfondir leurs connaissances en assurance vie (et assurances complémentaires).

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 12 heures de formation

**Points FSMA :** 12 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Situation de l'assurance vie dans le paysage des assurances
- L'assurance vie en tant que complément à la Sécurité Sociale
- Définition de l'assurance vie et parties impliquées
- L'assurance vie classique et son tarif
- L'assurance vie flexible
- Les produits d'investissement
- Les assurances complémentaires (ACRA et ACRI)
- Le contrat d'assurance vie
- La participation bénéficiaire
- La fiscalité du 3ème pilier (Epargne à Long Terme, Epargne Pension)
- L'assurance vie en termes de Succession

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire et précise sur les différents types d'assurance vie (et sur les assurances complémentaires) et sur la façon dont elles fonctionnent.

Cette formation est axée sur le volet « technique » et sur le volet fiscal (Epargne à Long Terme et Epargne Pension) de l'assurance vie.

Concrètement : connaître ...

- la technique et les différentes formes de l'assurance vie classique,
- la technique et les différentes possibilités de l'assurance vie flexible,
- la fiscalité du 3ème pilier (conditions, réduction d'impôt et taxation).



# LE 2ÈME PILIER DE PENSION



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les participants qui désirent connaître les possibilités pour augmenter la pension légale via les pensions complémentaires du 2ème pilier. Concrètement, connaître les grandes lignes de la fiscalité des pensions complémentaires du 2ème pilier prévues pour :

- les salariés,
- les indépendants en société,
- les indépendants sans société.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 6 heures de formation

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Généralités à propos de la Sécurité Sociale
- Pensions complémentaires pour les Salariés
  - Assurance Groupe
  - EIP pour les salariés
  - PLCS
- Pensions complémentaires pour les Indépendants avec (ou sans) Société
  - EIP
  - PLCI
  - PLCIS
  - INAMI
  - CPTI
- Règle des 80%
- Fiscalité de ces différents régimes de pension

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vision claire des possibilités existant dans les pensions complémentaires du 2ème pilier.

# LES PRODUITS D'INVESTISSEMENT DE TYPE ASSURANCE



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les participants qui veulent approfondir les assurances vie en tant que produits d'investissement et en connaître les avantages et les inconvénients.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 6 heures de formation

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Situation de l'assurance vie dans le paysage des assurances
- Définition de l'assurance vie et parties impliquées
- Les différentes possibilités en Branche 21, 23, 44 et 26
- Volet « technique » et frais
- Fiscalité de ces différents produits
- Comparaison avec les produits bancaires

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vision claire des possibilités existant dans les produits d'investissement basés sur l'assurance et peuvent les placer face aux produits bancaires.

Concrètement, connaître :

- la technique et les différentes possibilités de l'assurance vie de type investissement,
- les règles d'application (ou non) du précompte mobilier,
- les points forts de tels produits.

# LE PAYSAGE DES PENSIONS EN BELGIQUE (4 PILIERS)



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les participants qui désirent approfondir leurs connaissances sur les pensions et les pensions complémentaires en Belgique.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 6 heures de formation

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- La Sécurité Sociale en Belgique
- Le premier pilier de pension
  - Pension de retraite
  - Pension de survie
- Les pensions complémentaires du deuxième pilier
  - Salariés
  - Indépendants sans société
  - Indépendants en société
- Les pensions complémentaires du troisième pilier
  - Epargne à long terme
  - Epargne pension
- Les possibilités du quatrième pilier
  - Produits bancaires et produits d'investissement assurance

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire sur la façon dont fonctionne la pension légale (premier pilier) et sur les possibilités de la compléter via le deuxième, le troisième et le quatrième pilier.

Concrètement : comprendre la nécessité des pensions complémentaires et savoir lesquelles proposer et expliquer à :

- un salarié,
- un indépendant en société,
- un indépendant sans société.

# L'ASSURANCE MALADIE



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les participants qui désirent approfondir leurs connaissances en assurance maladie (revenu garanti, hospitalisation et dépendance).

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 6 heures de formation

**Points FSMA :** 6 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

- Sécurité Sociale en matière de maladie et d'invalidité
- La Loi VERWILGHEN
  - Obligations imposées aux contrats d'assurance maladie
- Le revenu garanti
  - Définition
  - Garanties
  - Fiscalité
- L'hospitalisation
  - Définition
  - Garanties
- La dépendance
  - Définition
  - Garanties

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire sur les interventions prévues par la Sécurité Sociale en matière de maladie et d'invalidité et sur les possibilités de les compléter via une assurance hospitalisation ou un revenu garanti.

Concrètement : comprendre la nécessité des assurances maladie et pouvoir expliquer les avantages :

- d'un Revenu Garanti,
- d'une assurance Hospitalisation,
- d'une assurance Dépendance.

# COMMENT MENER À BIEN UN ENTRETIEN COMMERCIAL À PROPOS DES ASSURANCES VIE ET INVESTISSEMENT ?



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Les intermédiaires débutants qui font leurs premiers pas dans la vente des assurances vie et des produits d'investissement et qui sont à la recherche d'un « canevas » pour pouvoir exécuter ce type d'entretien.

**Pré-requis :** Une connaissance de base en assurance vie et investissement est souhaitée. Voir formations : Connaissances de base en assurance vie – Produits d'investissement de type assurance

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 6 heures de formation

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- C'est quoi « vendre » ?
- Aptitudes indispensables
- Construction théorique d'un entretien commercial
- Les différentes phases d'un bon entretien commercial
- Cas concrets
- Trucs & astuces

## OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une « ligne de conduite » et des arguments « commerciaux » pour mener à bien leur entretien à propos des assurances vie et des produits d'investissement.

Concrètement : pouvoir réaliser et conclure un entretien commercial à propos d'une assurance vie ou investissement à partir d'un cas « réel » imaginé, en insistant principalement sur :

- les besoins du client fictif,
- la connaissance des points forts du(es) produit(s) vie proposé(s),
- la structure de l'entretien commercial.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if speaking. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. The room is filled with people, some of whom are visible in the foreground, looking towards the speaker. The overall atmosphere is professional and collaborative.

# **DÉVELOPPEMENT PERSONNEL**

# CHANGE MANAGEMENT MAIL : CRÉER UNE NOUVELLE CULTURE MAIL

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Vous éprouvez parfois/souvent le sentiment désagréable :

- D'être débordé par la gestion de votre Inbox ?
- D'avoir le cerveau saturé par le nombre d'informations à traiter ?
- D'avoir des difficultés à gérer les priorités et les urgences ?
- De recevoir des messages inutiles ?
- D'avoir des mails sans objet ou avec du contenu pas clair ?

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier.

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

E-Learning : Les 4 virus de la gestion du temps

Je n'ai pas le temps ! C'est l'exclamation classique de celui qui ne gère pas bien son temps.

En fait, ce qui se cache derrière cette excuse, c'est un vrai problème, une cause : un virus.

Ce module E-Learning permet de découvrir son virus dominant : Nonoïte, Urgentite, Mangïte, Durnïte.

Les fondamentaux : Tenir le cap et naviguer en sécurité

- Soigner ses 4 virus de la gestion du temps
- Fixer un objectif PIANOST
- Gérer son Inbox avec la loi ACTER
- Rédiger des objets significatifs
- Élaborer la « Charte e-mail Maison »
- Travailler Monochrome ou Polychrone
- Expérimenter l'impact des neurosciences & la saturation mentale
- Prioriser les tâches avec la matrice Eisenhower + la méthode To Do Ivy Lee
- Tenir ses objectifs sur la durée avec l'auto-coaching avec le PEA

## OBJECTIFS

- De découvrir, de tester des outils, des méthodes qui sont directement, rapidement, facilement applicables avec un retour d'efficacité direct
- D'améliorer la communication interpersonnelle, apprendre à fixer et à communiquer ses limites
- De gérer efficacement l'information générée par la messagerie
- De définir ses priorités et de travailler de manière efficiente (le bon effort au bon endroit)
- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle qui lui apporte durablement un mental libéré et une diminution du stress

## MÉTHODOLOGIE

Dynamique ludopédagogique permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'appropriier les outils et concepts dans le plaisir.

# GAGNER CHAQUE SEMAINE 90' : WELLBEING AT WORK

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur désirant développer pour eux-mêmes et leurs collègues, les qualités de savoir-faire en « Organisation Personnelle ». Tous les employés inscrits en CP 307 gagnant à améliorer leur gestion du temps, leurs priorités et leur équilibre de vie.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier.

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Partie 1 : Tenir le cap et naviguer en sécurité

- Les 4 virus de la gestion du temps
- Fixer un objectif PIANOST
- Clean inbox e-mail : la loi ACTER
- L'objet significatif
- La charte e-mail
- Travailler Monochrome ou Polychrone
- L'impact des neurosciences, la saturation mentale !
- Travailler Clean-Desk
- Fermer les cycles

Partie 2 : Piloter ses relations interpersonnelles et tenir la barre sur la durée

- Priorité aux priorités : Matrice Eisenhower + méthode Ivy Lee
- Les 4 positions de vies d'Éric Berne
- Les 3 piliers
- Gérer les singes
- La pyramide de Maslow
- La métaphore du « cornac et de l'éléphant » : Processus de décision
- L'auto-coaching avec le PEA

## OBJECTIFS

- Découvrir, de tester des outils, des méthodes qui sont directement, rapidement, facilement applicables avec un retour d'efficacité direct
- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle qui lui apporte durablement et écologiquement un équilibre de vie
- Améliorer la communication interpersonnelle, apprendre à fixer ses limites
- Gérer efficacement l'information générée par la messagerie
- Définir ses priorités et de travailler de manière efficiente (le bon effort au bon endroit)

## MÉTHODOLOGIE

Dynamique ludopédagogique permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'approprier les outils et concepts dans le plaisir.



# J'APPRIVOISE MES ÉMOTIONS



## CONTENU

Dans notre quotidien, il nous arrive énormément de choses voulues ou non, attendues ou non. De quelque nature qu'elles soient, nous y réagissons, non pas parfois, mais toujours.

Les mots manquent aux émotions et pourtant il y a un mot pour chaque sentiment & émotion (Victor Hugo). Notre bagage émotionnel : Peur – Joie – Colère – Tristesse

- Quiz - Les 4 virus de la gestion du temps, déclencheurs des émotions
- Quiz - La matrice « Essaim de mes émotions » index de conscience
- Les 3 postures Fight – Flight – Freeze
- La méthode A.O.A. : Accueillir – Observer – Accepter
- Les différences entre émotions et sentiments
- Les neurosciences : quel pilote prend les commandes dans mon cerveau
- La roue des émotions de Plutchik

6 Outils en psychologie énergétique pour sortir du cadre

- Emotional Freedom Technique - EFT®
- Reed Eye Movement Acupressure Psychotherapy - REMAP®
- QUICK REMAP®
- Simple Energy Technique - SET®
- Tapa Acupressure Technique - TAT®
- Provocative Energy Technique - PET®

Outil d'observation : La physique quantique

- L'observation d'un phénomène « Suffit » à changer celui-ci !

11 Outils, concepts factuels

- Monochrome & Polychrone VOKOG
- Nourrir le Cornac et Motiver l'Éléphant : Cerveau G-D
- Le concept du cerveau dans la main de Daniel Siegel
- La courbe du Deuil de Kubler Ross
- La métaphore « Jiminy Cricket »

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne qui souhaite développer son Intelligence Émotionnelle au travail et sa capacité à gérer ses émotions.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier.

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

- La Visualisation mentale PNL - VAKOG : Encrage et Switch
- La respiration cohérence cardiaque
- La Map Chatouille et Gratouille – l'effet Zeigarnik
- La lettre à ses émotions
- Les excuses et les croyances
- La dissociation PNL

## OBJECTIFS

Cette formation vise à permettre aux participants :

- Développer son bagage émotionnel, sa capacité à apprivoiser ses émotions pour un meilleur équilibre de vie

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure :

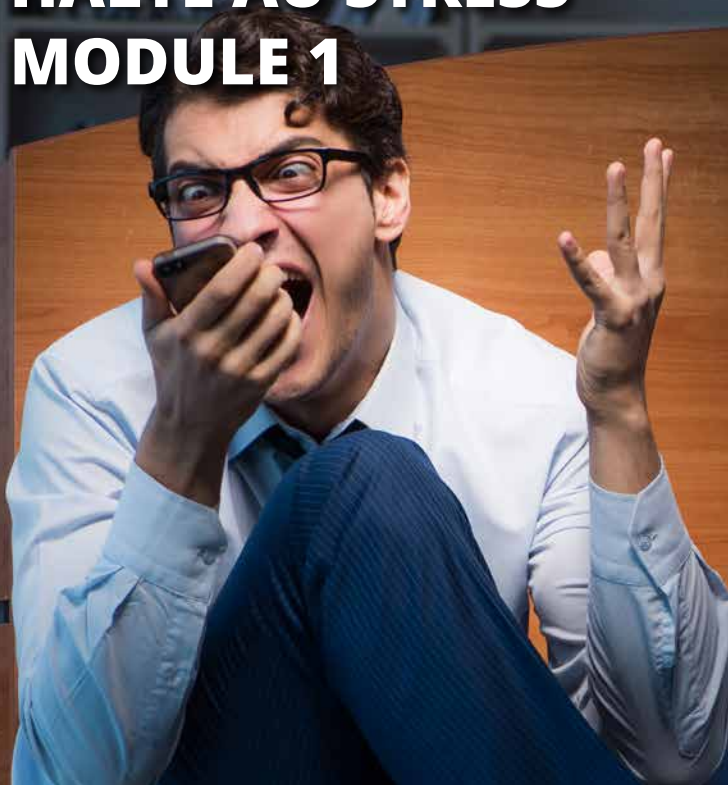
- Apprivoiser ses 4 émotions, faire la différence entre émotions et sentiments,
- Prendre conscience, observer la manière dont nous y faisons face au moment même
- Découvrir et expérimenter quelques méthodes, techniques, outils pour les accueillir afin de les vivre au mieux

## MÉTHODOLOGIE

ALP – Activités Ludo-Pédagogiques permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'appropriier les outils et concepts dans le plaisir. Favoriser l'implication, le partage, l'engagement, la réflexion, le mouvement et le plaisir entre les participants.

C'est celui qui parle qui apprend, faites parler vos participants

# HALTE AU STRESS MODULE 1



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Personnel des bureaux de courtage.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier.

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** La session dure 3 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Dominez le stress avant qu'il ne vous domine

- Que savez-vous sur le stress ?
- Qu'est-ce que le stress ?
- Comment reconnaître les signaux de stress ?
- Présentation d'une approche spécifique pour vaincre le stress
- Mangeurs d'énergie et donneurs d'énergie

## OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du stress.
- Détecter les premiers signes d'un mauvais stress.
- Connaître les donneurs d'énergie personnelles

## MÉTHODOLOGIE

Session active, interactive et ludique.

# HALTE AU STRESS

## MODULE 2

### MODALITÉS

**Groupe cible :** Personnel des bureaux de courtage.

**Pré-requis :** Avoir suivi le Module 1 «Dominer le stress avant qu'il ne vous domine».

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** La session dure 3 heures

**Points FSMA:** Cette formation n'octroie pas de points

### CONTENU

Rebondir maintenant !

- Quelles sont les stratégies d'ajustement face au stress ?
- Qu'est-ce qui marche pour vous ?
- To do : comment mieux gérer vos 'to do'?
- To be : vos ressources personnelles
- Vers un équilibre entre 'to do' et 'to be'

### OBJECTIFS

- Déployez un éventail de stratégies pour rebondir.
- Retrouver un équilibre entre 'to do' et 'to be'.

### MÉTHODOLOGIE

Session active, interactive et ludique.

# ASSERTIVITE AU TRAVAIL LA CLÉ POUR UNE MEILLEURE PERFORMANCE



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tous les collaborateurs souhaitant utiliser les clés et comportements essentiels pour s'affirmer dans leurs relations professionnelles avec leurs différents interlocuteurs.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Comparer les autres approches de la communication et la méthode assertive
- S'affirmer tout en respectant autrui en utilisant le message « je »
- Formuler une demande assertive
- Exprimer un refus
- Faire passer des messages difficiles

## OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est une attitude assertive
- Optimiser l'efficacité de votre communication, surtout dans des circonstances difficiles
- Apprendre à fixer vos limites et à exprimer votre point de vue de façon positive

## MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive.

Tous les exemples et tous les cas présentés et étudiés seront tirés de votre pratique quotidienne.

# JE BRISE LA GLACE L'IMPORTANCE DU 1/4 D'HEURE EN OR



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur en contact avec des clients et qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Entre 4 et 12 Personnes

**Durée :** 4 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Une première impression est toujours la bonne, surtout quand elle est mauvaise.

- Questions ouvertes ou questions fermées.
- Les bonnes questions, qui ouvrent le dialogue.
- Les questions alternatives
- Les questions relais
- Les questions miroirs.
- Les questions suggestives
- Mise en place petits scénarios

## OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- L'objectif principal et indispensable du 1/4 d'heure en or
- Comment créer la confiance. (Mise en situation, Caméra)
- Les différents types de questions ouvertes, fermées (Avantages et inconvénients), tests.

## MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats.

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays.

Parfois travail avec caméra.

# LA TYPOLOGIE DES 13 TYPES DE CLIENTS DE L'ASSURANCE

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur en contact avec des clients et qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Entre 4 et 12 Personnes

**Durée :** 5 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Méthodologie en fonction du profil :

- Le renard
- Le bavard
- Le timide
- Le snob
- L'arrogant
- Le distrait
- L'hésitant
- Le pessimiste
- Le crâneur
- L'agressif
- Le sympathique
- Le silencieux
- Le méticuleux
- L'impoli

## OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Comment adapter son discours en fonction de son client (Exercices)
- Sans vouloir entrer dans les méandres de la morphopsychologie nous avons 13 profils (Tests)
- Le secret des 13 clefs de la personnalité (Mise en situation)

## MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats.

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays.

Parfois travail avec caméra.

Workshop se termine par une prise d'engagements personnel.

# VOUS ÊTES CAPABLE DE FAIRE LA DIFFÉRENCE EN 120 SECONDES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur en contact avec des clients et qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Entre 4 et 12 Personnes

**Durée :** 3 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Comment délivrer un message en 120 secondes.  
Le choc des images (publicités), le poids des mots.

- Travail du visuel et des émotions.
- Ce que je dis est une argumentation, ce que le client dit est la vérité....
- Travail par équipe.
- La technique du "post It", apprendre à faire un message performant

## OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Le choc des images, elles créent des émotions, les émotions déclenchent l'action (Exercices)
- Les critères d'une "bonne pub, et d'un message efficace (Tests)
- Créer des messages coup de poing (Exercices par équipe)
- Apprendre à faire des phrases courtes, et générant des images (Tests Post-it)

## MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats.

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays.

Parfois travail avec caméra.

# ON GAGNE TOUJOURS QUAND ON PARIE SUR L'HOMME



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur en contact avec des clients et qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Entre 4 et 12 Personnes

**Durée :** 6 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

### La Technique foudroyante de l'isolation

Une technique très puissante qui vous offre le contrôle total de l'entretien.

Cette technique vous permet un ciblage de vos objectifs en éliminant le « problème ». Je gagne toujours dans le respect de mon client et de ses objectifs. Permet de prendre des pré-accords.

- La technique du : Si... je vous montre
- Solution à : pas le temps, pas d'argent, et si votre compagnie fait faillite, pas de motivation...

### La Technique révolutionnaire du « Building »

Une technique très puissante qui vous offre le contrôle total de l'entretien.

Cette technique vous permet de découvrir l'argument ou les arguments cachés du client. Bien souvent le problème est financier (pas facile pour le client de vous confier cette situation). Il cache donc son vrai problème derrière un « paravent ».

Cette technique permet en douceur et en accord, de maintenir un dialogue positif. Permet de passer « derrière » le paravent qui cache le vrai problème.

- Cette technique est une simple petite histoire interactive.
- Histoire crée des images interactives avec le client

## OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Je gagne toujours, signature dans 85 % des offres : Comment (Exercices et Test)
- Je garde le contrôle de l'entretien (Comment et Test)
- Technique foudroyante de l'isolation (Tests)
- Technique révolutionnaire du « Building » (Tests)

## MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats.

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays.

Parfois travail avec caméra.



# CONCLURE 85 % DE VOS AFFAIRES DE MANIÈRES ALTERNATIVES ET DIFFÉRENTES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur en contact avec des clients et qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Entre 4 et 12 Personnes

**Durée :** 6 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Conclure 85 % de vos entretiens de vente. Conclusion to conclude

- Conclusion financière
- Conclusion, par suite d'objections incessantes
- Conclusion, « dites le vous-même »
- Conclusion, je ne sais pas me le payer
- Conclusion je ne signe rien le jour même
- La conclusion du miroir
- Je dépose mon label et je crée le positif
- Astuces pour faire la différence

## OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Je maîtrise 8 techniques innovantes de conclusion. (Exercices et mise en situation).
- Créer son propre « Label » (Exercices)

## MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats.

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays.

Parfois travail avec caméra.

# COMMENT PRENDRE ET OBTENIR UN RENDEZ-VOUS AVEC UN NOUVEAU PROSPECT



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur en contact avec des clients et qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable.

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Entre 4 et 12 Personnes

**Durée :** 4 heures

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Comment prendre un rendez-vous avec un nouveau prospect. Comment obtenir un rendez-vous avec un nouveau prospect.

- La technique Inside Man
- Les fausses croyances
- Quid « cela ne m'intéresse pas »
- Supprimer le dôme de la peur
- La technique du bandeau
- Le principe de l'hologramme
- Mise en situation types de 3 profils

## OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Je casse les codes, votre premier atout le téléphone (Exercices Tests)
- Les éléments de base de la prise de rendez-vous par tél (Exercices innovants)
- Comment être plus performant que ses concurrents (Exercices et Tests)

## MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats.

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays.

Parfois travail avec caméra.

# LECTURE DE BILAN

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tout collaborateur d'un bureau de courtage en contact avec des clients-entreprises (cfr produits ad hoc)

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2,5 jours non consécutifs

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Comprendre la structure des états financiers ainsi que la terminologie utilisée : survol des états financiers, du bilan, du compte de résultats, des annexes et des documents publiés tels que le rapport de gestion, le rapport d'audit et les règles d'évaluation. La formation est donnée en français et les principaux termes sont systématiquement traduits en néerlandais et anglais
- Les principes d'une analyse financière : la solvabilité, la liquidité et la rentabilité
- Les méthodes d'analyse financières : horizontales, verticales, valeurs remarquables et ratios
- Le diagnostic financier : analyse de la viabilité financière d'un prospect à l'aide des valeurs remarquables et des ratios

## OBJECTIFS

- Initier les participants à la lecture et à l'interprétation des états financiers dans une perspective de dialogue avec un CEO/CFO
- Interpréter la terminologie liée aux états financiers ainsi qu'aux documents tels que les rapports d'audit et ce, en français, néerlandais et anglais
- Comprendre la structure des états financiers
- Apprendre à sonder la viabilité financière d'un prospect

## MÉTHODOLOGIE

Exercices pratiques :

- Les participants sont invités à se pencher sur des états financiers afin de les analyser et de poser un diagnostic
- Après un travail de groupe, les résultats sont débattus avec tous les participants

Prévoir une calculatrice par participant

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. In the foreground, the backs of several people's heads are visible, suggesting an audience. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

# INFORMATIQUE



# LES FONCTIONNalités D'OUTLOOK POUR SE SIMPLIFIER LA VIE

## MODALITÉS

### Groupe cible :

- Tout collaborateur désirent développer pour eux-mêmes et leurs collègues, la « gestion de leur Inbox ».
- Tous les employés inscrits en CP 307 gagnant à améliorer son organisation personnelle avec OUTLOOK.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** ½ jour

**Lieux :** Anvers, Bruxelles , Gent , Liège

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Les fonctionnalités en lien avec la loi A.C.T.E.R.
- Transformer un mail en tâche ou en rdv
- Créer les actions rapides pour automatiser les opérations courantes
- Les dossiers de recherches
- Les couleurs des messages entrants
- Quick steps
- Vision globale : calendrier - tâches - messages - poepel
- View date conversation
- Recherche full texte - Paramétrage des recherches

## OBJECTIFS

- Découvrir, de tester des fonctionnalités qui sont directement, rapidement, facilement applicables avec un retour d'efficacité direct.
- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle de leur Inbox afin de libérer leur mental.

## MÉTHODOLOGIE

Dynamique ludopédagogique permettant de découvrir, d'expérimenter et de s'approprier les fonctionnalités de l'outil

# EXCEL - CONCEVOIR DES TABLEAUX NIVEAU 1

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne souhaitant créer des tableaux en Excel

**Pré-requis :** Connaissance élémentaire de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découverte de la nouvelle interface
- Analyse et conception d'un tableau
- Conception et manipulation de formules (introductions de formules, de fonctions simples, l'adressage relatif / absolu, les séries, les incréments, copie et déplacement)
- Gestion de fichiers (enregistrer dans différents formats, gérer la compatibilité, envoyer, partager, ouvrir)
- Présentation d'un tableau (styles, alignements, formats des nombres, encadrements, motifs, formats automatiques, mise en forme conditionnelle)
- Préparation de l'impression (différents modes d'affichage, en-têtes/pieds de page personnalisés, aperçu avant impression, impression)
- Optimisation de l'utilisation des dates et des heures (formules, fonctions et formats)
- Gestion des feuilles et des classeurs (nommer, déplacer, copier, supprimer, sélectionner le groupe de travail, placer en arrière-plan)
- Le travail en multi-feuilles (formules 3D)

## OBJECTIFS

Concevoir, réaliser, présenter, exploiter et imprimer des tableaux intégrant des formules de calcul :

- Acquérir une philosophie de travail dans un tableur
- Créer, présenter et imprimer des tableaux intégrant des formules de calcul simples
- Être capable de gérer l'environnement et les classeurs
- Pouvoir entrer un texte ou une formule simple dans une cellule
- Utiliser les fonctions basiques de mise en forme des cellules et des nombres

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# EXCEL - CONCEVOIR DES TABLEAUX NIVEAU 2



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne souhaitant se perfectionner en Excel

**Pré-requis :** Avoir une connaissance équivalente aux points de matière abordés dans le module « Concevoir des tableaux – Niveau 1 »

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découverte des principales fonctions avancées (statistiques, conditionnelles, recherches, ...)
- Manipulation des fonctions (saisie semi-automatique, bibliothèque, imbrication, audit de formules)
- Impression de longs documents (rappel mise en page, affichage-insertion et modification des sauts de pages, répéter des titres en lignes/colonnes, définition de la zone d'impression)
- Les objets (différents types d'objets et principe d'utilisation, déplacement, redimensionnement, mise en forme)
- Les graphiques (les nouveaux styles, les types, les éléments, la création, la mise en forme, gérer les graphiques, sélection, dimensionnement, déplacement/copie)
- Les listes et les bases de données (importation de données externes, création de la structure, gestion des données, recherche, les tris, filtres, mise en forme conditionnelle et indicateurs de performance, gestion des doublons, utilisation de liste déroulante pour contrôler la saisie)

## OBJECTIFS

- Aborder les fonctions avancées
- Gérer et imprimer de longs documents
- Manipuler avec aisance les objets
- Mettre en valeur les données avec un graphique approprié
- Créer, utiliser, gérer les bases de données
- Créer des formules longues de calcul avec plusieurs opérateurs arithmétiques
- Trier, filtrer et imprimer des tableaux de grande taille
- Créer un graphique simple

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# EXCEL CRÉER DES LISTES

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à manipuler des listes de données en Excel

**Pré-requis :** Connaissance élémentaire de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découverte de la nouvelle interface
- Les listes et les bases de données (importation de données externes, création de la structure, gestion des données, recherche, les tris, les filtres, mise en forme conditionnelle et indicateurs de performance, gestion des doublons, utilisation de liste déroulante pour contrôler la saisie)
- Gestion de fichiers (enregistrer dans différents formats, gérer la compatibilité, envoyer, partager, ouvrir)
- Présentation d'un tableau (styles, alignements, encadrements, motifs, formats automatiques, mise en forme conditionnelle)
- Préparation de l'impression (différents modes d'affichage, en-têtes/pieds de page personnalisés, aperçu avant impression, impression)
- Utilisation des fonctions dates et textes
- Gestion des feuilles (nommer, déplacer, copier, supprimer, sélectionner le groupe de travail)

## OBJECTIFS

- Acquérir une philosophie de travail dans Excel
- Créer, présenter, exploiter et imprimer des listes de données
- Être capable de gérer une structure de base de données, effectuer des recherches et mises en forme conditionnelle
- Savoir utiliser les fonctions basiques de mise en forme des cellules et des nombres
- Pouvoir gérer les différentes feuilles d'un classeur.

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.



# EXCEL EXPLOITER DES RÉSULTATS

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à manipuler et à synthétiser de grandes quantités d'informations en Excel

**Pré-requis :** Avoir une connaissance équivalente aux points de matière abordés dans le module « Créer des listes » ou « Concevoir des tableaux - Niveau 2 »

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Le plan (création, utilisation, modification, effacement)
- Les listes et les bases de données (critères de validation, sous-totaux, interrogations et extractions, requêtes complexes)
- Les tableaux croisés dynamiques (définition, utilisation de l'assistant, ajout de données, modification de la mise en page et de la mise en forme, champs, mise à jour, modification du mode de calcul des champs, regroupements des éléments, suppression)
- Consolidations (sans liaisons et avec liaisons)

## OBJECTIFS

- Utiliser des fonctions avancées de bases de données
- Faciliter la saisie des données dans une feuille
- Concevoir et manipuler des tableaux croisés dynamiques élaborés
- Comparer et consolider des informations provenant de plusieurs feuilles ou classeurs
- Être capable d'extraire des données en utilisant des filtres élaborés
- Utiliser les fonctions de base de données et manipuler un plan
- Créer et modifier des tableaux croisés dynamiques

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# POWERPOINT BONNES PRATIQUES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à créer une présentation visuelle en PowerPoint

**Pré-requis :** Connaissance élémentaire de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découverte de la nouvelle interface (Bouton office / nouveau menu « Fichier », ruban, onglets et groupes de commandes, règle, curseur zoom, mini-barre de mise en forme)
- Concevoir une présentation (Création des diapositives, différents types de disposition : texte, tableaux, dessins, formes, SmartArt, photos..., mise en forme des objets, ajouter, supprimer, déplacer, dupliquer les diapositives, transition des diapositives)
- Modifier l'apparence globale des présentations (utilisation des masques de diapositives, attribution d'un modèle à la présentation)
- Imprimer le contenu des diapositives (différents types d'impression)
- Lancer le diaporama

## OBJECTIFS

- Créer une présentation efficace en utilisant les masques et les modèles
- Insérer des images, des objets, des tableaux, des graphiques ...
- Naviguer aisément dans Powerpoint
- Utiliser un modèle de masque et de présentation et appliquer un thème prédéfini à une présentation
- Insérer et mettre en forme des objets graphiques

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# POWERPOINT PRÉSENTATIONS AVANCÉES



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à créer une présentation visuelle en PowerPoint

**Pré-requis :** Avoir une connaissance équivalente aux points de matière abordés dans le module « Bonnes pratiques »

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Personnaliser les masques (polices, retraits, couleurs, Insertion de logo, en-tête et pied de page)
- Maîtriser les modèles (création d'une présentation à partir d'un modèle, modification, suppression)
- Gérer les objets graphiques (smartArt, insertion de graphiques, insertion de formes, photos, sons, vidéos, insertion d'autres fichiers graphiques existants, récupération d'objets définis dans une autre présentation ou dans une autre application)
- Améliorer la présentation (définir des commentaires, insertion d'animations (texte, objets), liaison avec des fichiers Excel, liens hypertextes, définition des paramètres du diaporama, présentation à emporter)

## OBJECTIFS

- Créer des masques et des modèles de présentation
- Créer une présentation animée
- Maîtriser les fonctionnalités des masques et des modèles de présentation
- Pouvoir appliquer tout type d'effets, d'animations et de déclenchements à une diapositive
- Modifier et organiser des objets graphiques

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# WORD

## BONNES PRATIQUES



### MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne souhaitant créer des documents en Word

**Pré-requis :** Connaissance élémentaire de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

### CONTENU

- Découverte de la nouvelle interface (Bouton office / nouveau menu « Fichier », ruban, onglets et groupes de commandes, règle, curseur zoom, mini-barre de mise en forme)
- Mise en forme du document (mise en forme des caractères et des paragraphes, interlignage, espacement, bordures, tabulations personnalisées, listes)
- Les outils de correction (correction en cours de frappe, vérificateur de grammaire et d'orthographe, dictionnaire des synonymes)
- Les fonctions d'édition (recherche, remplacement)
- Gestion et impression d'un document (enregistrement, ouverture, utilisation des modèles existants, impression d'un document)
- Mise en page avancée (pagination, numérotation des pages, orientation du papier, bordure de page)
- Multifenêtrage (copie et déplacement d'un document vers un autre)
- Présentation de texte en tableau (insertion d'un tableau, ajout ou suppression de lignes, de colonnes, de cellules, mise en forme des cellules, bordures, fusion et fractionnement des cellules, fractionnement du tableau, tri d'un tableau, conversion d'un tableau en texte et vice-versa, dessiner un tableau, mise en forme automatique)

### OBJECTIFS

- Acquérir une philosophie de travail dans un traitement de textes
- Rédiger, mettre en forme, mettre en page et imprimer un document simple
- Présenter des textes sous forme de tableaux et les mettre en forme
- Rédiger, mettre en forme, mettre en page et imprimer un document simple
- Etre capable mettre en forme des caractères et des paragraphes
- Pouvoir insérer et modifier la structure d'un tableau

### MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# WORD OPTIMISATIONS DES TÂCHES

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à créer des documents longs, complexes et structurés en Word

**Pré-requis :** Avoir une connaissance équivalente aux points de matière abordés dans le module « Bonnes pratiques »

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Automatisation avec les modèles (utilisation des modèles prédéfinis, modification d'un modèle existant, création d'un nouveau modèle, modèles de formulaire)
- Automatisation avec les styles (utilisation des styles définis, des thèmes, modification, création, mode plan et explorateur de document, numérotation hiérarchisée des titres, table des matières, organisation des styles, lier un style au modèle)
- Insertions automatiques - le QuickPart (création, personnalisation, correction automatique et traduction)
- Le plan (fenêtre de travail, création avec styles prédéfinis, hiérarchisation, personnalisation de la numérotation)
- Longs documents (sauts de section, en-têtes et pieds de page, notes de bas de page et de fin de document, signets, renvoi, légendes)
- Tables des matières automatiques et index (création avec styles prédéfinis, personnalisation, modification, liens hypertextes)
- Conception et utilisation de formulaires (zones à remplir, liste déroulante, cases à cocher, protection du document ...)
- Outils de révision (commentaires, suivi des modifications, marques, accepter/refuser, comparer/combiner)

## OBJECTIFS

- Automatiser son travail
- Créer et manipuler des documents longs, complexes et structurés
- Réviser des documents
- Pouvoir créer, modifier et appliquer tous types de styles à un document
- Insérer tous types de références dans un long document et gérer les différentes options d'une table des matières
- Concevoir et gérer des formulaires

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# WORD FUSIONS ET INCORPORATIONS

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée mettre en forme et envoyer des mailings en Word

**Pré-requis :** Avoir une connaissance équivalente aux points de matière abordés dans le module « Bonnes pratiques »

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Publipostage (définition du fichier de données, définition du document principal et lien au fichier de données, paramétrage de fusion, requêtes, création d'étiquettes, utilisation d'une base de données externe, envoi d'un mailing via Outlook)
- Insertion et manipulation d'objets (diagrammes SmartArt, filigranes, fond de page, zone de texte, image, objets ole, ...)
- Eléments de PAO (lettrines, textes en colonnes, cadres, habillage du texte, ...)
- Conversion et envoi de fichier (pdf)

## OBJECTIFS

- Créer un publipostage
- Utiliser les outils de présentation
- Utiliser les fonctions de dessins et insérer des objets créés dans d'autres applications
- Réaliser et modifier un publipostage
- Illustrer un texte avec des objets graphiques
- Créer et formater les sections dans un document

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# ACCESS CONCEVOIR UNE DATABASE NIVEAU 1

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à concevoir une database

**Pré-requis :** Connaissances minimales d'une version antérieure de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 3 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découvrir les concepts d'une base de données relationnelle (notions de tables - champs - enregistrements - clé primaire, mise en relation, types de relations (1 à n-1 à 1), intégrité référentielle)
- Gérer les données externes (importer des données, lier les données à des sources externes)
- Découvrir les notions de base (tables, champs, enregistrements, clé primaire, mise en relation, types de relations)
- Construire une table (création, insertion de champs, types de données, propriétés des champs, index, clé, listes de choix, création et utilisation de filtres, mise en relation, index)
- Manipuler les tables (copier des tables, importer, exporter des données)
- Créer et utiliser des Requêtes Sélection (créer des requêtes simples basées sur des tables, expressions dans les critères, champs calculés, requêtes avec paramètres, jointures, formules, regroupement)
- Créer et utiliser des Requêtes Action (requête Suppression, requête Création de table, requête Ajout, requête Mise à jour)
- Créer et utiliser des requêtes Analyse croisée

## OBJECTIFS

- Maîtriser un système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR)
- Créer des tables, les mettre en relation pour obtenir une base de données relationnelle
- Interroger une base de données Access
- Comprendre et connaître concepts de base d'une base de données relationnelle
- Créer des tables, les mettre en relation pour obtenir une base de données relationnelle
- Interroger une base de données grâce aux requêtes

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# ACCESS CONCEVOIR UNE DATABASE NIVEAU 2



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à concevoir une database

**Pré-requis :** Avoir une connaissance équivalente aux points de matière abordés dans le module « Concevoir une database – Niveau 1 »

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Créer un formulaire simple à partir d'une table (étiquette, zone de texte, zone de liste, liste Modifiable, groupe d'options et bouton d'option, case à cocher, onglet)
- Définir les propriétés du formulaire et des contrôles
- Créer un formulaire à partir de plusieurs tables et/ou requêtes
- Ajouter des formules et fonctions de synthèse dans un formulaire
- Insérer un sous-formulaire (contrôle sous-formulaire, saisie de données dans un formulaire comprenant un sous-formulaire)
- Créer des états en se basant sur une table (propriétés des états, effectuer des calculs, insérer des fonctions de synthèses (somme, moyenne, compte), mode aperçu avant impression, différentes sections, trier et regrouper des données)
- Créer des états se basant sur une ou plusieurs tables et/ou requêtes
- Ajouter des formules et fonctions de synthèse dans les états
- Insérer des sous-états

## OBJECTIFS

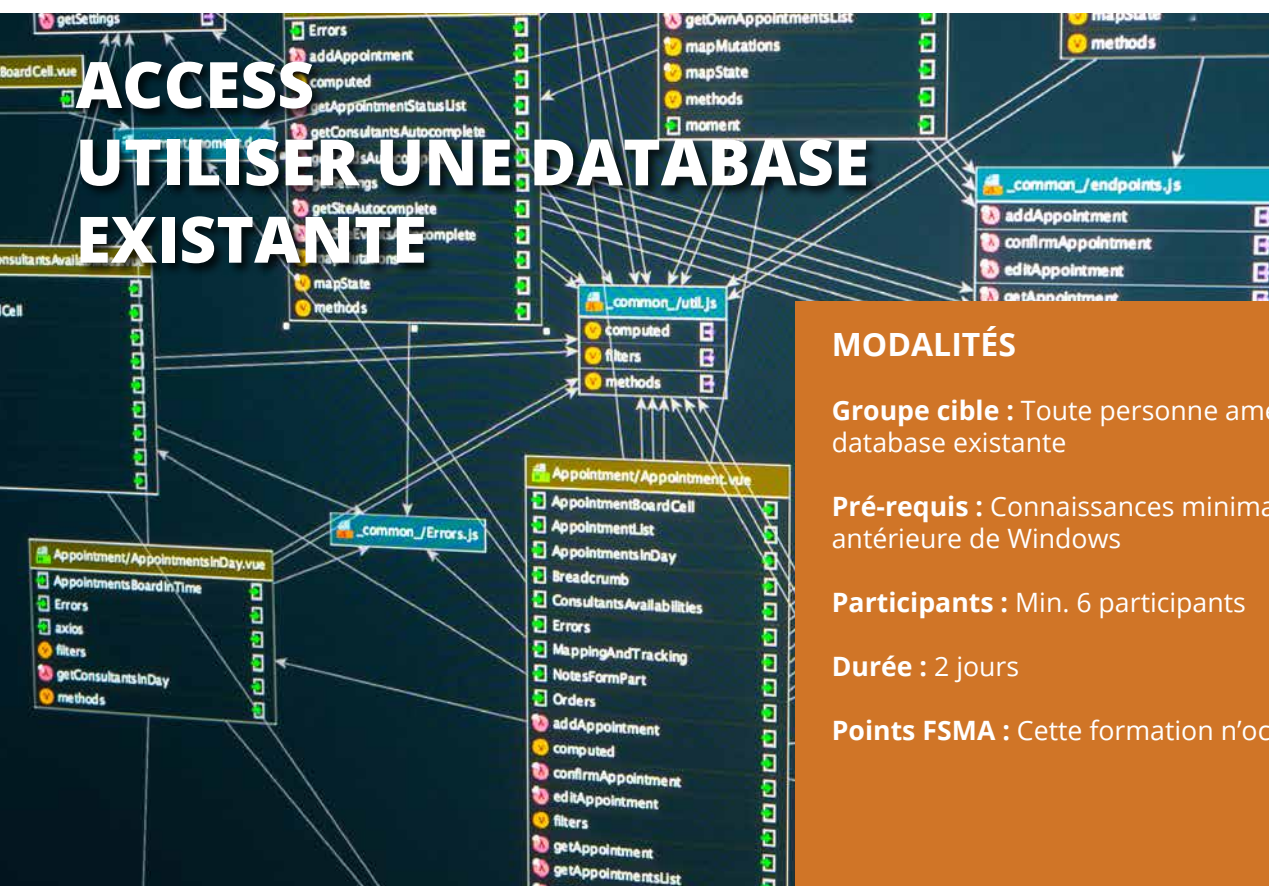
- Faciliter la saisie des données avec les formulaires
- Afficher des synthèses à partir de plusieurs tables et/ou requêtes
- Imprimer les données sous la forme d'un état
- Réaliser des rapports de synthèse
- Créer des formulaires pour faciliter la saisie des données
- Créer des états pour imprimer les données
- Pouvoir réaliser des rapports de synthèse de plusieurs tables et/ou requêtes

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.





# ACCESS UTILISER UNE DATABASE EXISTANTE

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à utiliser une database existante

**Pré-requis :** Connaissances minimales d'une version antérieure de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découvrir les notions de base (tables, champs, enregistrements, clé primaire)
- Utiliser une table (ajouter, supprimer, déplacer des enregistrements, trier des données, filtrer, rechercher des données)
- Créer et utiliser des Requêtes Sélection (créer des requêtes simples basées sur des tables, expressions dans les critères, champs calculés, requêtes avec paramètres, jointures, formules, regroupement)
- Créer et utiliser des Requêtes Action (requête Suppression, requête Création de table, requête Ajout, requête Mise à jour)
- Créer et utiliser des requêtes Analyse croisée

## OBJECTIFS

- Utiliser une base de données existante
- Trier, filtrer et rechercher des données dans des tables
- Interroger une base de données Access
- Etre capable de manipuler Access pour utiliser une base de données existante
- Trier, filtrer et rechercher des données dans des tables existantes
- Interroger une base de données grâce aux requêtes

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# MAÎTRISER OUTLOOK

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à travailler avec Outlook

**Pré-requis :** Bonne connaissance et pratique quotidienne Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 2 jours

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Découverte des fonctionnalités de base du courrier (environnement, gestion des messages créer, envoyer, réceptionner, répondre, déplacer, supprimer, imprimer, gérer les adresses)
- Les fichiers (enregistrements, pièces jointes, messages, organisation des dossiers)
- Les affichages (tri, colonnes, regroupement, filtres, affichages personnalisés)
- Gestionnaire d'absence (activation / désactivation, recommandation, mise en place des règles, message de la réponse automatique d'absence)
- Délégation de droits (différents types de permission, accorder des permissions à un autre utilisateur à sa boîte aux lettres, accorder des permissions aux éléments constitutifs de la boîte aux lettres, ouvrir et fermer une boîte aux lettres supplémentaires, possibilités d'envoi par procuration, suppression de la délégation)
- Règles (définir une règle sur sa boîte de réception, actions liées aux règles, les messages d'intérêt, activation / désactivation d'une règle, modification / suppression d'une règle)
- Découverte du calendrier (modes d'affichage, rendez-vous, événements et événements annuels, agendas de groupe, personnalisation de l'agenda, impression, planification et gestion de réunions)
- Les contacts (création, modification, personnalisation, organisation, suppression)
- Les tâches (définitions, création, périodicité, organisation, modification, suppression)

## OBJECTIFS

- Apprendre à gérer l'envoi et la réception de son courrier
- Automatiser la réception de ses messages
- Gérer son calendrier
- Gérer ses contacts/tâches/notes
- Gérer l'envoi et la réception de ses mails avec pièces jointes et tous types d'options
- Envoyer un mail ou une invitation à une réunion à un groupe de contacts issus d'une liste de distribution.
- Créer une réponse automatique d'absence aux personnes de son organisation différente des personnes extérieures.

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# OPTIMISER SON TRAVAIL EN OUTLOOK

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne souhaitant augmenter l'efficacité de sa pratique d'Outlook

**Pré-requis :** Pratique quotidienne d'Outlook

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Rappel et conseils d'utilisation des fonctionnalités de base du courrier
- Personnalisation des affichages (tri, colonnes, regroupement, filtres, affichages personnalisés)
- Gestionnaire d'absence (activation / désactivation, recommandation, mise en place des règles, message de la réponse automatique d'absence)
- Délégation de droits (différents types de permission, accorder des permissions à un autre utilisateur à sa boîte aux lettres, accorder des permissions aux éléments constitutifs de la boîte aux lettres, ouvrir et fermer une boîte aux lettres supplémentaires, possibilités d'envoi par procuration, suppression de la délégation)
- Règles (définir une règle sur sa boîte de réception, actions liées aux règles, les messages d'intérêt, activation / désactivation d'une règle, modification / suppression d'une règle)
- Découverte du calendrier (modes d'affichage, rendez-vous, événements et événements annuels, agendas de groupe, personnalisation de l'agenda, impression, planification et gestion de réunions)
- Les contacts (création, modification, personnalisation, organisation, suppression)
- Les tâches (définitions, création, périodicité, organisation, modification, suppression)

## OBJECTIFS

- Apprendre à gérer efficacement sa boîte aux lettres
- Automatiser la réception de ses messages
- Optimiser son travail
- Gérer l'envoi et la réception de ses mails avec pièces jointes et tous types d'options
- Envoyer un mail ou une invitation à une réunion à un groupe de contacts issus d'une liste de distribution.
- Créer une réponse automatique d'absence aux personnes de son organisation différente des personnes extérieures.

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# WINDOWS 10 MISE À JOUR



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à travailler sur un PC équipé de Windows 10

**Pré-requis :** Connaissances minimales de la version seven de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Interface (Verrouillage / déverrouillage, Bureau / Menu démarrer, Gestion des tuiles / de la barre des tâches, Centre de notification, Zone de recherche, Capture d'écran, Paramètres d'affichage, Bureau virtuel, Applications fournies, Magasin Windows)
- Utilitaires (Le gestionnaire de fichiers, Gestionnaire des tâches, Microsoft Edge, Gérer les imprimantes, Le pense-bête, Microsoft Ink, Des raccourcis clavier, PC/Tablette)
- Paramètres (Gestion des périphériques, Gestion des applications et programmes, Mise à jour de Windows, Gestion des paramètres d'autonomie, Gestion des réseaux, Partages, Dépannage et restauration)
- Sécurité (Ouverture et fermeture de session)

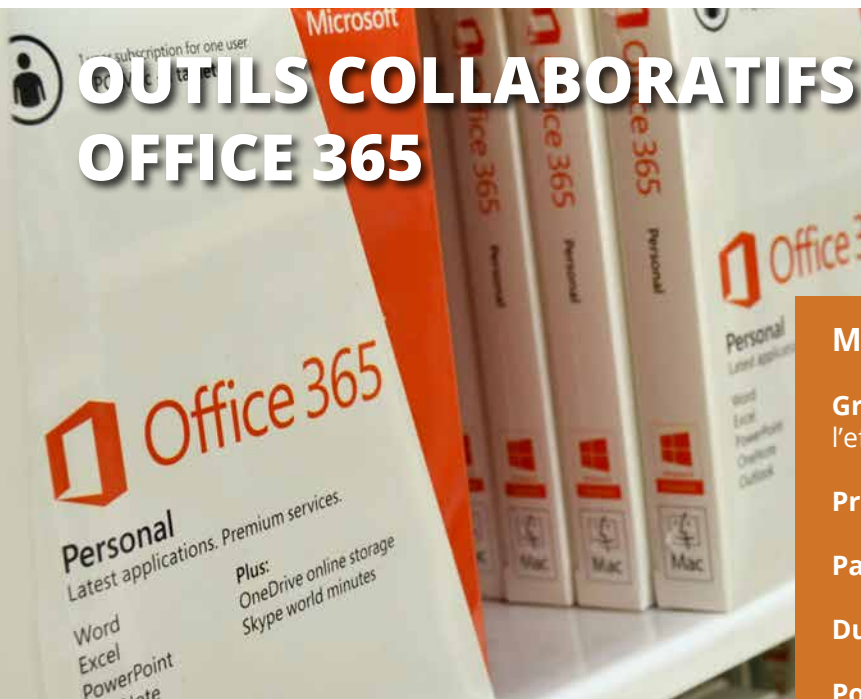
## OBJECTIFS

- Découvrir les nouveaux développements de Windows 10
- Personnaliser et adapter l'environnement de travail
- Utiliser les nouvelles versions des utilitaires
- Gérer les paramètres de Windows
- Personnaliser et adapter l'environnement de travail
- Utiliser les nouveaux utilitaires
- Gérer les paramètres de Windows

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » - « expliquer » - « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.



# OUTILS COLLABORATIFS OFFICE 365

## CONTENU

- Partie commune (Menu Fichier, ruban – personnalisation, barre d'outils « accès rapide », barre d'état – personnalisation, capture d'écran, smart Art, aperçu avant impression, conversion de fichiers en PDF)
- Teams (Accéder à l'application - Découvrir l'application, structure d'une équipe, créer une équipe et ajouter des membres, Créer des canaux et des onglets, Créer et utiliser les pages Wiki, Rechercher et rejoindre une équipe publique, Gérer les équipes, Gérer les membres d'une équipe, Gérer les canaux d'une équipe, Utiliser la zone de recherche de commandes, Envoyer un message public ou privé, Consulter et répondre à un message, Gérer les messages, Consulter son flux ou son activité, Planifier et rejoindre une réunion d'équipe ou privée, Démarrer une réunion d'équipe ou privée, Ajouter et gérer les fichiers d'une équipe)
- Forms (Créer des enquêtes, des questionnaires et des sondages, Ajouter une question, Choisissez parmi les options choix, texte, notation ou questions sur la Date, Ajouter / gérer les sections, Visualiser les résultats)
- OneNote (Présentation générale, Créer un bloc-notes, Saisir dans la page de notes, Créer et gérer les sections d'un bloc-notes, Créer et gérer les pages d'une section, Utiliser les indicateurs de notes, Insérer un tableau, Insérer une image, Insérer un fichier, Co-éditer en temps réel sur un bloc-notes, Afficher les auteurs d'un même bloc-notes, Afficher les versions d'une page, Envoyer le lien d'une page, Créer une enquête avec Forms)
- OneDrive (Accéder à OneDrive, Gestion des fichiers sur OneDrive, Trier la liste des fichiers, Déplacer/ copier des fichiers ou un dossier, Enregistrer un fichier dans OneDrive à partir d'une application Office, Synchroniser des fichiers, Partage des fichiers sur OneDrive, Partager un fichier/dossier ou créer un lien (Espace OneDrive Personnel))

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne souhaitant augmenter l'efficacité de sa pratique dans la nouvelle version d'Office

**Pré-requis :** Connaissances de Windows

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## OBJECTIFS

- Utiliser Teams de façon optimale
- Créer rapidement des enquêtes, des questionnaires et des sondages
- Améliorer l'efficacité de sa prise de notes sur ordinateur
- Organiser l'information et structurer ses notes
- Partager ses notes et travailler en collaboratif
- Apprendre à utiliser le service de stockage dans le cloud de Microsoft
- Créer, stocker, partager des documents en ligne
- Travailler en équipe avec Teams
- Créer rapidement des enquêtes, des questionnaires et des sondages grâce à Forms
- Organiser l'information, structurer et partager ses notes avec OneNote
- Créer, stocker, partager des documents dans le Cloud OneDrive

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

# EXPLOITER EFFICACEMENT OFFICE 365



Microsoft Word



Microsoft Excel



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne amenée à utiliser les services en ligne de la plateforme collaborative Microsoft Office 365 pour l'Entreprise

**Pré-requis :** Connaissance élémentaire de Windows.  
Connaissance d'une version d'Office antérieure

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

- Introduction à Office 365 (Vue d'ensemble des différents composants d'Office 365, Plus-values d'Office 365, Introduction au portail Office Online, Découverte de l'interface, Récupération de modèles et thèmes Office Online)
- Découverte des Web App (Gestion des documents et modèles en Word, Excel, Powerpoint et OneNote, Synchronisation et localisation des documents, Différences entre Office Web App, Office 365 et Office à la demande ? Collaborer sur des documents via le Co-autoring Office et Office Web App)
- Outils de communication (Introduction à Outlook Web App, Introduction à la messagerie, Gestion des calendriers et plannings d'équipe, Gestion des contacts, Gestion des notes partagées avec One Note, Messagerie instantanée et conférences web avec Skype Entreprise et Teams)

## OBJECTIFS

- Découvrir la bureautique en ligne avec Office 365
- Se connecter à partir de ses différents dispositifs
- Collaborer grâce aux web App Excel, Word et Powerpoint
- Accéder à sa messagerie Outlook de partout
- Retrouver ses notes facilement avec OneNote
- Avoir une vue d'ensemble des composants et plus-values d'Office 365
- Être capable d'utiliser les nouvelles applications (Word – Excel – Pwpt)
- Pouvoir appréhender efficacement les outils de communication intégrés dans Office 365

## MÉTHODOLOGIE

Chacune de nos démarches s'inscrit dans un processus de progrès continu favorisant l'implication et la responsabilisation de chaque acteur. Concepts et actions concrètes s'alternent pour favoriser le transfert des connaissances sur le terrain et ancrer les acquis dans le long terme. La démarche d'évaluation permet de réaliser les ajustements assurant la progression vers la démarche suivante.

Cette alternance entre « montrer » – « expliquer » – « expérimenter » présente l'avantage de viser à l'autonomie du participant vis-à-vis de l'application et de son environnement de travail.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. He is surrounded by people whose backs are to the camera. In the background, there is a whiteboard with several charts and graphs pinned to it. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

**LANGUES**

# LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE POUR LES COURTIER(S) NÉERLANDAIS, FRANÇAIS, ANGLAIS ET ALLEMAND



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Le personnel des courtiers en assurances qui disposent de bonnes connaissances de la langue cible et souhaitent téléphoner de manière ciblée.

**Pré-requis :** Toute personne ayant au minimum un niveau intermédiaire.

Niveau requis = minimum 2/5 ALTE = B1

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 4 sessions de 3 heures par semaine

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Par la méthode des phrases-clés et des drills, cette formation a pour objectif de vous permettre de tenir une conversation téléphonique dans le domaine du courtage.

Pendant la formation, les compétences suivantes seront abordées :

- Se présenter
- Accueillir un client au téléphone
- Maîtriser les formules courantes
- Employer les formules de politesse
- Demander des renseignements
- Donner des renseignements
- Confirmer ce qui a été convenu
- Prendre ou laisser un message
- Transmettre un appel à quelqu'un
- Présenter ses excuses, gérer une plainte
- Prendre congé de son interlocuteur

## OBJECTIFS

Par la méthode des phrases-clés et des drills, cette formation a pour objectif de permettre de tenir une conversation téléphonique en relation avec le monde du courtage.

- Améliorer l'expression orale au téléphone de min. 0,25 ALTE
- Améliorer la compréhension orale au téléphone de min. 0,25 ALTE
- Améliorer la connaissance du vocabulaire du secteur des assurances de min. 0,25 ALTE.

## MÉTHODOLOGIE

Evaluation du niveau de départ : test oral (par téléphone) et écrit (envoyé par courriel), rapport individuel

Contrôle qualité : formulaires électroniques

E-learning : Les candidats reçoivent (pour 12 mois) un accès à la plate-forme e-learning où ils peuvent consulter une banque de données grammaticales complète.

En complément à ces exercices e-learning, chaque candidat a la possibilité de s'exercer avec nos e-lexiques (listes terminologiques).

La terminologie des assurances fait partie des possibilités de choix.



# FORMATION EN LANGUE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL GÉNÉRAL POUR CANDIDATS À FAIBLE NIVEAU NÉERLANDAIS, FRANÇAIS, ANGLAIS ET ALLEMAND



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne ayant au minimum des notions dans la langue cible et qui veut améliorer ses connaissances de manière agréable et interactive

**Pré-requis :** Niveau requis : minimum 1/5 ALTE = A2

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 15 sessions de 2 h ou 5 journées de 6 h

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

La formation abordera l'ensemble de la communication professionnelle utile aux tâches des participants en mettant l'accent sur la terminologie de base du courtage (RC, gestion de sinistres, gestion des risques...)

Les compétences travaillées varient en fonction du niveau du candidat

Il s'agit des situations professionnelles suivantes :

- se présenter et présenter sa fonction, ses tâches
- gérer des entretiens téléphoniques courants dans un contexte professionnel
- les loisirs
- au guichet, au comptoir d'information

## OBJECTIFS

Grâce à cette formation, vous pourrez améliorer rapidement et efficacement vos connaissances de la langue cible de manière agréable et interactive

L'analyse des besoins ainsi que le niveau de départ permettent de cibler les objectifs linguistiques spécifiques dans le contexte du courtage.

- Améliorer l'expression orale de min. 0,25 ALTE.
- Améliorer le vocabulaire professionnel des « assurances » de min. 0,25 ALTE.

## MÉTHODOLOGIE

Evaluation du niveau de départ : test oral (par téléphone) et écrit (envoyé par courriel), rapport individuel

Evaluation finale : rapport individuel

Contrôle qualité : formulaires électroniques

E-learning : les candidats reçoivent (pour 12 mois) un accès à la plate-forme e-learning où ils peuvent consulter une banque complète de données grammaticales.

En complément à ces exercices en e-learning, chaque candidat a la possibilité de s'exercer avec nos e-lexiques (listes terminologiques)

La terminologie des assurances fait partie des possibilités de choix

# LES ASSURANCES EN FRANÇAIS ET NÉERLANDAIS



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Toute personne ayant au minimum un niveau intermédiaire.

**Pré-requis :** Niveau requis = minimum 2/5 ALTE – B1 CEF

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 15 sessions de 2 h ou 5 journées de 6 h

**Points FSMA :** 30 points sont attribués pour cette formation

## CONTENU

La formation abordera des actes de communication professionnelle utiles aux tâches des candidats en mettant l'accent sur la terminologie des assurances de base. Ainsi, que les lexiques de l'assurance-auto, assurance-habitation, assurance-vie et RC familiale seront notamment envisagés en contexte.

La formation inclut l'utilisation de documents authentiques de manière à ce que les candidats puissent également s'en servir convenablement dans la pratique.

## OBJECTIFS

Afin d'atteindre les objectifs, la formation sera basée sur la communication ; celle-ci sera interactive, étayée de jeux de rôles et soutenue par la méthode des phrases-clés pour stimuler la mémorisation des compétences abordées.

Un grand nombre de documents techniques (polices, contrats, avenants, articles de loi ...) viendront illustrer de façon concrète les exercices.

Un glossaire terminologique pourra être remis aux participants.

- Améliorer la connaissance du vocabulaire professionnel du secteur des assurances de min. 0,25 ALTE.
- Améliorer l'expression orale du secteur des assurances de min. 0,25 ALTE.

## MÉTHODOLOGIE

Evaluation du niveau de départ : oral (par téléphone) et écrit (en ligne, test adaptatif), rapport de test individuel

Evaluation finale : rapport individuel

Contrôle qualité : formulaires électroniques

E-learning : Les candidats reçoivent un accès (pour 12 mois) à la plate-forme e-learning où ils peuvent consulter une banque de données grammaticales complète.

En complément à ces exercices E-learning, chaque candidat a la possibilité de s'exercer avec nos e-lexiques (listes terminologiques).

La terminologie des assurances fait partie intégrante des possibilités de choix.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if speaking. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. In the foreground, the back of a person's head and shoulders is visible, looking towards the speaker. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

# COMMUNICATION

# TELEPHONER AVEC EFFICACITE



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tous les employés qui veulent optimiser leur communication sur leur lieu de travail

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Devenir plus efficace dans ses contacts téléphoniques.

- La structure de l'entretien téléphonique
- La première impression au téléphone
- L'utilisation consciente de la voix
- Transmettre les appels de manière professionnelle
- L'importance de l'écoute active
- L'art de poser des questions
- La technique de reformulation
- Mots et expressions orientés client
- Créer une relation positive

## OBJECTIFS

- Tenir une conversation téléphonique structurée et ciblée.
- Aider votre interlocuteur à expliciter la demande.
- Soigner l'image de votre organisation au téléphone.

## MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive pour laquelle aucune connaissance préalable n'est requise.

Jeux de rôles basés sur la situation professionnelle des participants.

# TOOLBOX FEEL GOOD@WORK



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tous les employés qui veulent optimiser leur communication sur leur lieu de travail

**Pré-requis :** Aucun

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Ouvrez votre boîte à outils pour une communication positive avec les clients et les collègues sur le lieu de travail en toute circonstance !

- Comment commencez-vous la journée de manière positive ?
- Quelles sont vos priorités pour aujourd'hui ?
- Comment menez-vous une conversation téléphonique avec un impact positif ?
- Comment gérez-vous une réclamation ?
- Que dites-vous à un client mécontent ?
- Comment faire passer un message difficile à votre client ?
- Un moment de stress ? Trucs et astuces pour le gérer rapidement.
- Comment vous adressez-vous à un collègue qui n'a pas fait quelque chose de bien ?
- Comment donnez-vous des commentaires positifs ?
- Comment répondez-vous à des commentaires négatifs lorsque vous en recevez ?
- Comment reliez-vous les différences de style de communication ?
- Comment apportez-vous une contribution positive lors de la réunion de l'équipe ?
- Comment terminez-vous votre journée de travail ?
- Plan d'action

## OBJECTIFS

- Vous saurez comment déployer votre potentiel tout en faisant rayonner votre entreprise.
- Vous prenez la responsabilité du bonheur au travail.

## MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive pour laquelle aucune connaissance préalable n'est requise.

# DONNER ET RECEVOIR DU FEEDBACK



## MODALITÉS

**Groupe cible :** Pour tous les employés qui souhaitent générer un climat de travail qui promeut un dialogue ouvert basé sur du feedback constructif

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Vers un dialogue ouvert

- Déterminer la plus-value du feedback
- Techniques de feedback
- Fenêtre de Johari : rétrécir la plage aveugle
- Faire face aux résistances et aux réactions émotionnelles
- Accueillir le feedback
- La différence entre faits et interprétations
- Traduire un feedback en un futur désiré

## OBJECTIFS

- Vous considérerez le feedback comme une occasion d'apprendre
- Vous réussirez à exprimer à d'autres personnes votre opinion et vos sentiments.
- Vous serez convaincu de l'effet positif du feedback sur votre propre développement et celui de vos interlocuteurs

## MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive pour laquelle aucune connaissance préalable n'est requise.

Jeux de rôles basés sur la situation professionnelle des participants.

# GESTION DES PLAINTES GERER LES CONVERSATIONS DIFFICILES

## MODALITÉS

**Groupe cible :** Tous les employés qui veulent apprendre à mieux gérer les émotions (leurs propres émotions ainsi que celles du client) et les objections, afin de gérer plus facilement les situations difficiles

**Pré-requis :** Aucun pré-requis particulier

**Participants :** Min. 6 participants

**Durée :** 1 jour

**Points FSMA :** Cette formation n'octroie pas de points

## CONTENU

Faire face à des situations difficiles au téléphone

- D'où vient l'irritation du client ?
- Gérer vos émotions et reconnaître les émotions du client
- Répondre aux objections
- Boîte à outils pour les situations difficiles
- Maîtriser la gestion des plaintes étape par étape
- Comment prévenir des plaintes ?

## OBJECTIFS

- Vous aurez tous les atouts en mains pour orienter les situations difficiles dans le bon sens
- Vous aborderez les plaintes comme des invitations à mieux collaborer
- Vous amènerez progressivement le client mécontent à vous écouter et à collaborer avec vous pour arriver ensemble à la meilleure solution

## MÉTHODOLOGIE

Session active et interactive pour laquelle aucune connaissance préalable n'est requise.

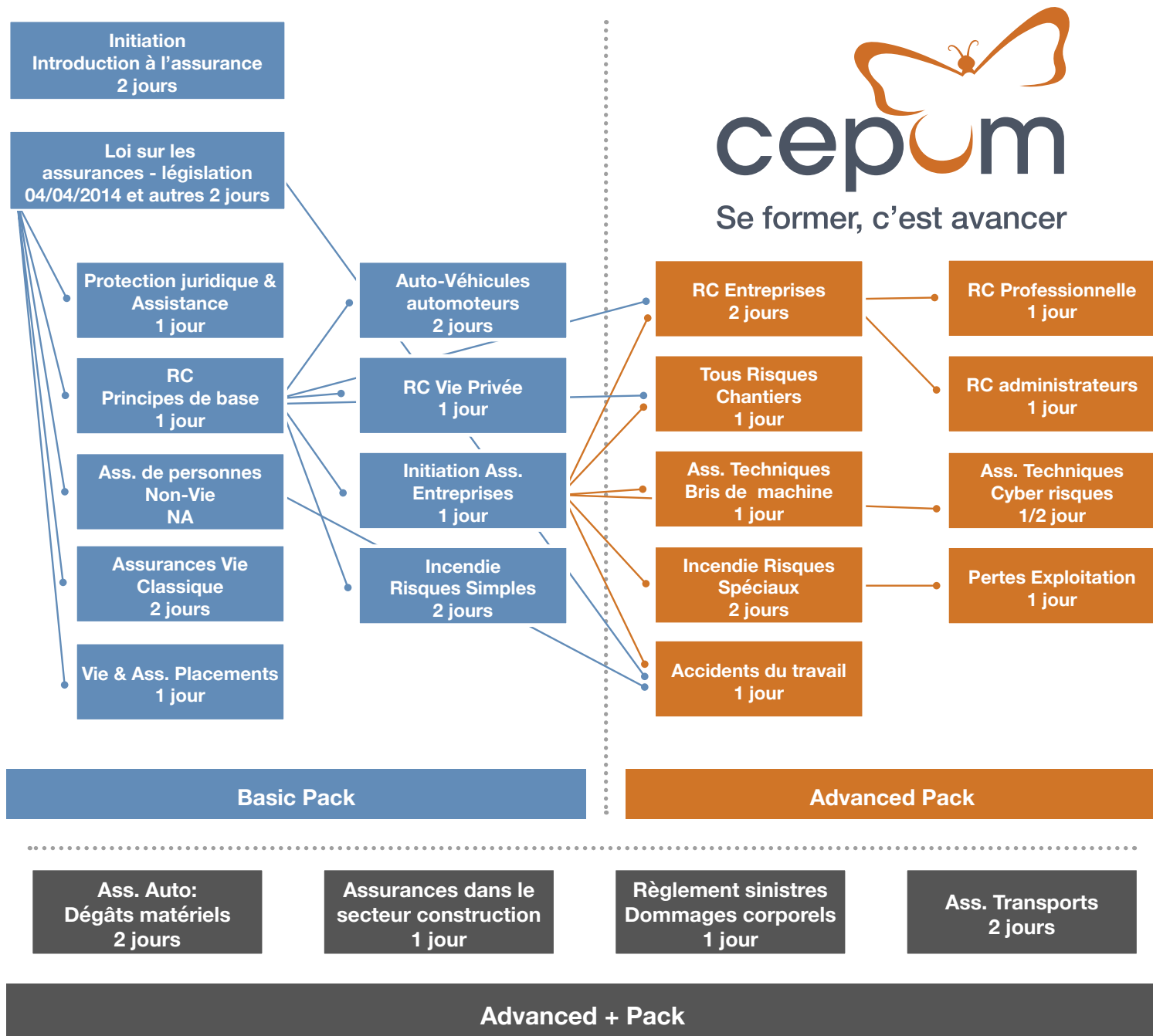
Jeux de rôles basés sur la situation professionnelle des participants.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. In the foreground, the back of a person's head and shoulders is visible, looking towards the presenter. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

# ANNEXES



**CEPOM - FORMATIONS TECHNIQUES - TRAJETS RECOMMANDÉS 1**



1. Pour tirer un maximum de bénéfice de ces formations, consultez les prérequis.

# COUVRIR LES CYBER-RISQUES : UTILE OU INDISPENSABLE ?

## PEUT-ON ENCORE SE PERMETTRE DE NE PAS ASSURER LES CYBER-RISQUES ?

Personne n'imaginerait vivre sans une assurance R.C. Familiale. Toutefois, la vaste majorité des entreprises, surtout de petite et moyenne taille, ne couvrent pas de manière adéquate les risques informatiques auxquels elles sont exposées. Une certaine forme d'inconscience (« ma petite entreprise n'est pas susceptible d'intéresser les cybercriminels ») mais surtout une méconnaissance des risques peuvent expliquer ce constat. Les petites entreprises ont parfois des systèmes de sécurité moins performants et ne disposent pas de plans éprouvés de réaction vis-à-vis des incidents. Elles sont dès lors des proies faciles.

## DE L'ASSURANCE TOUS RISQUES AUX CYBER-RISQUES.

Bien entendu, nombre d'entre elles ont souscrit une assurance tous risques pour couvrir les dommages à leurs équipements informatiques. Pour nécessaire qu'elle soit, pareille couverture est insuffisante eu égard à l'explosion des nouvelles formes de cyber-risques. La « tous risques électroniques » classique couvre généralement les sinistres d'origine accidentelle (incendie, dégâts des eaux, vol, etc.). Toutefois, les sinistres résultant d'erreurs humaines ou d'attaques malveillantes ne sont en principe pas couverts.

Même en ce qui concerne les risques accidentels, on constate que les dommages indirects (pertes d'exploitation, frais supplémentaires, frais de reconstitution de données, frais de remise en état de fonctionnement normal des systèmes, etc.) représentent le plus souvent un multiple important des seuls dommages matériels. Or, ces garanties sont souvent négligées lors de la souscription des contrats.

## PUISQUE LE PAYSAGE INFORMATIQUE A CHANGÉ ...

Le paysage informatique évolue à une vitesse si rapide que maintes entreprises et surtout leurs responsables ont du mal à la suivre. Les informaticiens recourent sans cesse à de nouvelles technologies, qui induisent des risques inconnus jusqu'alors.

Le cloud computing, les technologies mobiles (smartphones, tablettes, etc.), la dématérialisation croissante des activités n'en sont qu'un exemple. La dépendance des entreprises de leurs systèmes informatiques ne cesse d'augmenter, de même que les conséquences d'une neutralisation de ceux-ci.

Chaque dirigeant se doit de se poser, pour chacune de ses applications informatiques, la question simple suivante : quelles seraient les conséquences pour mon entreprise si cette application était indisponible une heure, un jour, une semaine, voire un mois ? Pour certains systèmes critiques, notamment industriels, une indisponibilité de quelques minutes peut déjà avoir des effets dramatiques.

## VERS DE NOUVELLES PRÉOCCUPATIONS.

Les nouvelles formes de cybercriminalité sont une source de préoccupation inquiétante : collecte de données bancaires et d'autres données confidentielles, détournements de fonds, cyber extorsion, injection de logiciels malveillants, neutralisation de sites de commerce électroniques via des attaques de déni de service, vols de matériels et de données, etc.

L'erreur humaine n'est aucunement à négliger : perte de matériels, transmission de données erronées, hameçonnage (phishing) qui peut résulter en un détournement de paiements bancaires ou en une intrusion dans le système, introduction malheureuse d'une clef USB infectée, etc.

Lorsqu'un sinistre se produit, les coûts des prestations indispensables peuvent s'avérer fort élevés : intervention de techniciens spécialisés pour restaurer les données et les logiciels et remettre le système informatique en état normal de fonctionnement, coût d'experts pour investiguer les causes et conséquences de l'incident, frais de notification éventuels à une grande quantité de personnes dont les données auraient été dérobées, frais de conseillers juridiques, etc.

Un sinistre peut avoir des conséquences très dommageables sur la réputation et l'image de marque de l'entreprise. Dès lors, il est nécessaire dans bien des cas de recourir à des conseillers en relations publiques pour gérer la communication de crise et tenter de minimiser les effets dommageables sur l'image de l'entreprise.

## DES CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES, DIRIEZ-VOUS ?

Un sinistre peut aussi avoir des effets dommageables pour des tiers, impliquant ainsi la responsabilité civile de l'entreprise qui en est la cause. Après la longue période de frilosité dans le prolongement des attentats du 11 septembre 2001, un certain nombre de compagnies d'assurances ont mis au point des couvertures permettant de répondre aux préoccupations susmentionnées.

Si les géants du courtage disposent en leur sein de départements spécialisés en matière d'assurances de risques informatiques, il n'en va pas de même dans les cabinets de courtage de plus petite taille, où le besoin d'information et de formation est souvent criant.

La gestion des risques informatiques commence par une analyse approfondie des risques auxquels l'entreprise est potentiellement exposée. Ensuite, il conviendra de prendre les mesures de protection les plus appropriées pour les traiter. Enfin, cela débouchera sur l'identification des risques qu'il convient de transférer à l'assurance pour financer les coûts des conséquences d'un sinistre.

Il importe que les courtiers soient à même de comprendre la problématique des risques informatiques de leurs clients et de leur proposer les couvertures les plus adéquates pour répondre à leurs besoins.

**IR. LUC GOLVERS,**

Expert judiciaire en informatique.  
Président du Club de la Sécurité Informatique Belge.  
luc.golvers@skynet.be

**PARTNER DU CEPOM**



**Se former, c'est avancer**

**POUR EN SAVOIR PLUS**

N'hésitez pas à nous communiquer votre intérêt (vos remarques et commentaires constructifs nous intéressent) en cliquant pour le moment sur [www.cepom.be/contact](http://www.cepom.be/contact)

**Pour tous renseignements**

**Véronique Lagae** – Coordinatrice de formation  
Tél : +32 2 721 82 77 ou [veronique.lagae@cepom.be](mailto:veronique.lagae@cepom.be)