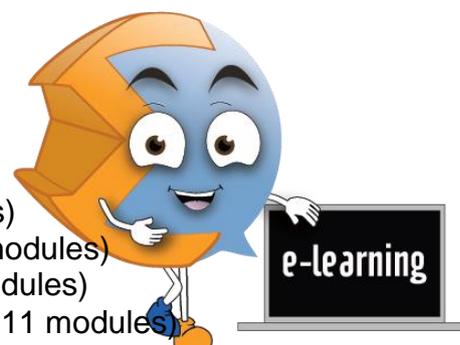


<b>Intitulé de la formation : PARCOURS DE FORMATION 100% E LEARNING</b>
<b>Prérequis</b>
Pas de Pré-requis
<b>Public</b>
Tout salarié ou élu de la mutuelle souhaitant maîtriser l'environnement et la technicité des métiers de la complémentaire santé et prévoyance en mutuelle.
<b>Objectifs pédagogiques de la formation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées</li> <li>• Maîtriser la relation client</li> <li>• Mettre en œuvre les mesures de prévention et de conformité</li> <li>• S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques</li> <li>• Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation</li> <li>• Maîtriser les compétences professionnelles spécifiques à la nature des produits distribués : assurance-vie, capitalisation, prévoyance, santé, retraite</li> <li>• Maîtriser les compétences professionnelles spécifiques à certains modes de distribution : démarchage, vente à distance</li> <li>• Selon les fonctions occupées : compétences visées par l'arrêté relatif à la conception et la mise en œuvre de plans d'actions commerciales, à l'adaptation de la commercialisation...</li> </ul>
<b>Contenu et déroulement de la formation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>DISPONIBLES DU 1<sup>er</sup> Janvier 2022 au 31 dec 2022</b></li> <li>- <b>40 MODULES AUX CHOIX - 3 CATEGORIES</b></li> </ul> <p>Parcours composé de modules de formation progressive et classés en 3 catégories</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formation de base</li> <li>○ Formation approfondissement</li> <li>○ Formation actualisation des compétences</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>DOMAINES</b></li> <li>○ P2 : CONNAISSANCE DES MUTUELLES (6 modules)</li> <li>○ P4 : CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE (8 modules)</li> <li>○ P7 : COMMERCIALISATION DES CONTRATS (7 modules)</li> <li>○ P10 : ASSURANCE PREVOYANCE INDIVIDUELLE (11 modules)</li> <li>○ P14 : ASSURANCE DE GROUPE SANTE PREVOYANCE (4 modules)</li> <li>○ P16 : MANAGEMENT (4 modules)</li> </ul>



## CONNAISSANCE DE LA MUTUALITE

### o Les bases de la Mutualité

<b>OBJECTIF .</b> Respecter les valeurs de la Mutuelle dans la relation et dans le discours face à l'adhérent. Etre en capacité de valoriser l'image et l'offre de service de sa mutuelle dans l'entretien de conseil. Identifier les enjeux de développement d'avenir pour la mutualité et faire le lien avec les évolutions récentes et à venir.	<b>PROGRAMME</b> Les fondamentaux : origine de la mutualité, valeur et principe, organisation politique et opérationnelle Le fédéralisme : Missions et organisation. Les sujets d'actualités, les enjeux à venir	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
---	---	--	---

### o Connaissance de l'ESS

<b>OBJECTIF :</b> Savoir valoriser le secteur de l'ESS dans ses spécificités et son poids économique et social	<b>PROGRAMME</b> Les valeurs et les principes, le cadre de la loi, les familles de l'ESS, un secteur économique, l'écosystème, les enjeux.	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
---	---	--	---

### o Connaissance des mutuelles de livre 3

<b>OBJECTIF :</b> Savoir présenter l'offre du livre 3 et valoriser les partenariats avec le livre 3 auprès des adhérents	<b>PROGRAMME</b> Fondements historiques Fondements légal Les SSAM aujourd'hui Forces et faiblesses SSAM de demain	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
--	--	--	---

### o Les fondamentaux de l'Assurance santé

<b>OBJECTIF :</b> Maîtriser les principes fondamentaux de	<b>PROGRAMME</b> L'assurance santé : panorama Notions et définitions	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et	<b>FORMAT</b> E learning 2H
---	--	--	--------------------------------

remboursement de la Sécurité sociale et de la complémentaire santé.	Les contrats mutualistes Les différents risques Les remboursements du RO Les différentes couvertures Impacts et évolution réglementaires	des prospects	accessible  24H/24 sur  une session  de 12 mois
<p>o <b>Le système de santé en France et les sujets d'actualité</b></p>			
<p><b>OBJECTIF :</b> Acquérir les fondamentaux sur l'organisation et le fonctionnement de notre système de santé. Identifier les combats de la mutualité</p>	<p><b>PROGRAMME</b> Concept global de la santé Démographie et données en santé - les chiffres clés Les inégalités de santé L'organisation et le financement du système de santé Les principales lois : loi de modernisation du système de santé, loi relative à l'organisation et la transformation du système de santé... Les politiques de santé et l'implication de la mutualité PLFSS, Grand âge et autonomie, santé mentale, territorialisation de l'offre de santé...</p>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> Webinaire 2H 08/02/22 de 10H à 12H00 23/06/22 de 10H à 12H00</p>
<p>o <b>Prévention et promotion de la santé</b></p>			
<p><b>OBJECTIF :</b> Comprendre et savoir valoriser les actions de promotion de la mutuelle dans la relation avec l'adhérent.</p>	<p><b>PROGRAMME</b> La mission de prévention de la mutualité. Ses actions La prévention, son impact en santé publique Les perspectives sur le sujet.</p>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> Webinaire 2H 08/02/22 de 10H à 12H00 23/06/22 de 10H à 12H00</p>

**NOUVEAU**

**NOUVEAU**

## CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE

### o Actualités 2022

<b>OBJECTIF :</b> Identifier l'actualité juridique et sociale ayant un impact sur le conseil à l'adhérent.	<b>PROGRAMME</b> (peut évoluer en cours d'année en fonction de l'actualité) - Prise en charge de la mutuelle dans la fonction publique - La prise en charge des consultations en psychologie Les impacts de la réforme RIA, préconisations dans le suivi du contrat	<b>PASSERELLE</b> - CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> Webinaire 1H  <b>OBLIGATOIRE DANS PARCOURS COMPLET</b>
---	--	--	---

NOUVEAU

### o La DDA

<b>OBJECTIF</b> Respecter la réglementation concernant le devoir d'information et de conseil dans toutes les étapes de la vente.  Identifier le lien entre la réglementation et les évolutions de procédures récentes.	<b>PROGRAMME</b> Emergences de la LOI, les différentes étapes.  L'obligation d'information et de transparence.  L'obligation de conseil et le devoir de conseil  La mise en œuvre  Contraintes et opportunités.  Les contrôle et sanctions de l'ACPR	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
---	---	--	--

### o La RGPD

<b>OBJECTIF</b> Respecter la réglementation concernant la RGPD dans toutes les étapes de la relation adhérent.  Identifier le lien entre la réglementation et	<b>PROGRAMME</b> Le RGPD et ses notions clés  Les principes de la protection des données  Les responsabilités des acteurs  Le DPO et les outils de la	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
--	--	--	--

les évolutions de procédures récentes.	conformité		
<b>o La LCBFT</b>			
<b>OBJECTIF</b> Respecter la réglementation concernant la LCBFT dans toutes les étapes de la vie du contrat.  Identifier le lien entre la réglementation et les évolutions de procédures récentes.	<b>PROGRAMME</b> Contexte règlementaire et définition  Les typologies de blanchiment  Mise en œuvre des mesures préventives  Risques et sanctions encourues	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
<b>o La RIA</b>			
<b>OBJECTIF</b> Respecter la réglementation concernant la RIA.	<b>PROGRAMME</b> Contexte, périmètre, modalité d'application, Conclusion de la résiliation Déclinaison opérationnelle Obligation d'information et de communication	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
<b>o Le 100% santé</b>			
<b>OBJECTIF</b> Etre en donner capacité d'informer et de conseiller efficacement l'adhérent sur les dispositions de la réforme.	<b>PROGRAMME</b> Introduction Impact sur l'optique Impact sur le dentaire Impact sur l'audiologie Communication et devis Pourquoi le RAC 0 n'est pas un 100% santé	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois
<b>o Le contrôle interne</b>			
<b>OBJECTIF</b> Comprendre le rôle et le fonctionnement du contrôle interne, identifier sa propre participation au	<b>PROGRAMME</b> Introduction et définitions Les acteurs Les outils	<b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	<b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

process de contrôle.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Le secret médical</b></li> </ul>			
<p><b>OBJECTIF</b></p> <p>Informer l'adhérent de ses droits concernant le secret médical,                  Identifier les zones de risques afin d'accroître sa vigilance pour le bon traitement des données confidentielles et le respect du secret médical.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <p>Définition du secret médical et application par le corps médical                  L'appréhension et le respect du secret médical par l'assureur                  Les règles de confidentialité de la sélection médicale                  La convention AERAS                  La fausse déclaration de l'assuré                  La prise de risque de l'assureur et les critères d'appréciation</p>	<p><b>PASSERELLE</b></p> <p>CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b></p> <p>E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p>

**NOUVEAU**

## COMMERCIALISATION DU CONTRAT

### o Les étapes de l'entretien conseil

OBJECTIF	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
<p>Optimiser l'entretien conseil</p> <p>Respecter les obligations en matière de devoir de conseil.</p>	<p>Introduction : Pourquoi une Méthodologie d'entretien ?</p> <p>Présentation de la méthode ADHERER : Accueillir, Découvrir, Harmoniser, Echanger, Reformuler, Engager, Rebondir</p> <p>L'obligation d'information et de devoir de conseil</p>	<p>CQP CMI-CMC CRD Bloc 3 ou 4 pour CARCA: Mettre en œuvre les actions commerciales</p> <p>CQP AC-Bloc 2 : Organiser et accompagner l'activité commerciale</p>	<p>E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p> <p style="color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">MAJ</p>

### o Connaissance approfondie des contrats

OBJECTIF	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
<p>Comprendre les spécificités des contrats en fonction des publics d'adhérents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Etre en mesure d'informer efficacement l'adhérent quant aux différentes clauses du contrat.</li> </ul>	<p>Contrats individuels</p> <p>Contrats collectifs</p> <p>Contrat Madelin</p> <p>Contenu des contrats</p> <p>Condition de souscription</p> <p>Règle de gestion des impayés</p>	<p>CQP CMI-CMC CRD Bloc 3 ou 4 pour CARCA: Mettre en œuvre les actions commerciales</p> <p>CQP AC-Bloc 2 : Organiser et accompagner l'activité commerciale</p>	<p>E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p>

### o La fidélisation adhérent

OBJECTIF	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
<p>Utiliser un argumentaire différenciant en mettant en valeur la mutuelle, ces produits et services dans sa relation avec l'adhérent. Identifier les moments clés de fidélisation.</p>	<p>Les valeurs de la mutualité en action</p> <p>La concurrence</p> <p>Evolution des besoins, évolution des services</p> <p>La qualité de la relation à l'adhérent</p> <p>Le suivi des contrats</p>	<p>CQP CMI-CMC CRD Bloc 3 ou 4 pour CARCA: Mettre en œuvre les actions commerciales</p> <p>CQP AC-Bloc 2 : Organiser et accompagner l'activité commerciale</p>	<p>E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p>

<p>o L'approche et la fidélisation des collectivités NIVEAU 1</p>			
<p><b>OBJECTIFS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et fidéliser son portefeuille</li> <li>- Renforcer la notion de spécificité territoriale</li> <li>- Cultiver sa position au sein de la FPT</li> </ul>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <p>La connaissance de son environnement</p> <p>Qu'est-ce qu'une collectivité ? Ses champs de compétences, son organisation et son décideur.</p> <p>La mise en place du contrat</p> <p>Le suivi du contrat.</p>	<p><b>PASSERELLE</b></p> <p>CQP CMC</p> <p>BLOC 4 :</p> <p>Commercialiser une offre mutualiste collective</p>	<p><b>FORMAT</b></p> <p>E learning accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p>
<p>o L'approche et la fidélisation des collectivités NIVEAU 2</p>			
<p><b>OBJECTIF</b></p> <p>Etre en capacité de s'organiser et mettre en place mon Plan d'Action Développement en direction des collectivités.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <p>Présentation d'une méthode et d'un outil d'organisation.</p> <p>Le rendez-vous en collectivité.</p> <p>La mise en place du contrat</p> <p>Le suivi du contrat.</p>	<p><b>PASSERELLE</b></p> <p>CQP CMC</p> <p>BLOC 4 :</p> <p>Commercialiser une offre mutualiste collective</p>	<p><b>FORMAT</b></p> <p>Webinaire 2H</p>
<p>o La prise de parole en public</p>			
<p><b>OBJECTIF</b></p> <p>Etre en capacité d'adapter sa posture, sa communication son argumentation pour atteindre ses objectifs lors d'une présentation au sein d'un collectif.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <p>Introduction</p> <p>Se préparer : facteurs clés de succès</p> <p>Prendre la parole : facteurs clés de succès</p> <p>3 Trucs et astuces</p> <p>Structurer sa prise de parole</p> <p>Construire sa pensée</p> <p>Les Démarches descriptives et « résolution de problèmes »</p>	<p><b>PASSERELLE</b></p> <p>CQP CMI CMC</p> <p>BLOC 2 : Construire un plan d'actions commerciales</p>	<p><b>FORMAT</b></p> <p>Webinaire 2H</p>

**NOUVEAU**

**NOUVEAU**

**NOUVEAU**

o **Le plan d'action commercial**

<b>OBJECTIF</b>	<b>PROGRAMME</b>	<b>PASSERELLE</b>	<b>FORMAT</b>
Utiliser une méthode d'élaboration et de suivi d'un plan d'action commercial.	Méthodologie Analyse du marché Analyse du groupe cible, segmentation Typologie des besoins et gammes de produits. Actions commerciales et suivi de réalisation.	CQP CMI CMC BLOC 2 : Construire un plan d'actions commerciales	Webinaire 2H

**NOUVEAU**

## PREVOYANCE

### o Les bases de la prévoyance

OBJECTIF	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
Etre en capacité de comprendre l'environnement du marché de la prévoyance pour mieux conseiller l'adhérent ou le prospect	Définition, Le marché de la prévoyance Les différents risques, les garanties, Prévoyance individuelle et collective Le cadre juridique loi Evin, Veil. Gestion actuarielle	CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

### o La prévoyance des salariés du privé

OBJECTIF	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
Etre en capacité de conseiller efficacement l'adhérent sur les prestations du régime obligatoire et faire émerger ses besoins.	Contexte de la prévoyance Les prestations en espèces du régime obligatoire VIE PRIVEE Les prestations en espèces du régime obligatoire VIE PROFESSIONNELLE Les obligations de l'employeur Définir les critères d'éligibilité aux avantages fiscaux et sociaux des contrats collectifs Calcul des avantages fiscaux et sociaux Les assurances individuelles facultatives	CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects	E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

### o La prévoyance TNS

OBJECTIF	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
Etre en capacité de	Qui sont les TNS ?	CQP BLOC 1 :	E learning 2H

<p>conseiller efficacement l'adhérent sur les prestations du régime obligatoire et faire émerger ses besoins.</p>	<p>Les statuts juridiques et fiscaux Le statut du conjoint du TNS  Le Régime de base des artisans et commerçants Le régime de base des professions libérales Les prestations complémentaires  La loi Madelin Evaluation Cas pratique</p>	<p>Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p>accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p>
<p>o <b>La prévoyance Fonction Publique</b></p>			
<p><b>OBJECTIF</b> Etre en capacité de conseiller efficacement l'adhérent sur les prestations du régime obligatoire et faire émerger ses besoins</p>	<p><b>PROGRAMME</b> Les caractéristiques des régimes spéciaux fonction publique La rémunération du fonctionnaire en cas d'arrêt maladie/ vie courante en cas d'arrêt maladie/ vie professionnelle L'indemnisation de l'arrêt maladie du contractuel de droit public Les autres prestations servis en prévoyance lourde Les contrats complémentaires individuels facultatifs Avancement de la réforme en cours</p>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois</p>
<p>o <b>Assurance vie Partie 1 Cadre légal</b></p>			
<p><b>OBJECTIF</b> Maîtriser le cadre légal de l'assurance vie</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte juridique</li> <li>• Les parties prenantes au contrat</li> <li>• La clause bénéficiaire</li> <li>• Le régime juridique de l'assurance vie au droit</li> </ul>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> Webinaire 2H</p>

**NOUVEAU**

	<p><b>des successions et les régimes matrimoniaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les obligations des professionnels de l'assurance.</li> </ul>		
<p>○ Assurance vie Partie2 Cadre technique</p>			
<p><b>OBJECTIF</b> Découvrir les bases techniques de l'assurance vie</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tables de mortalité</li> <li>• Les provisions mathématiques, le taux technique et les participations aux bénéfices</li> <li>• L'avance, le rachat, la réduction et la résiliation</li> <li>• Les différents supports : euros, euro-croissance, unités de compte</li> </ul>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> Webinaire 2H</p> <p><b>NOUVEAU</b></p>
<p>○ Assurance vie Partie 3 Cadre fiscal</p>			
<p><b>OBJECTIF</b> Maîtriser les aspects fiscaux de l'Assurance vie</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le régime fiscal des prestations</li> <li>• Contributions sociales</li> <li>• Les impacts de l'assurance vie sur l'impôt sur la fortune immobilière</li> <li>• Les règles applicables en cas de décès</li> <li>• Cas particulier des contrats souscrits au profit de personnes handicapées</li> </ul>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> Webinaire 2H</p> <p><b>NOUVEAU</b></p>
<p>○ Retraite Partie 1 Cadre légal des prestations retraites</p>			
<p><b>OBJECTIF</b> Etre en capacité de conseiller efficacement l'adhérent sur les prestations du régime général et faire émerger ses besoins</p>	<p><b>PROGRAMME</b> Fonctionnement de la retraite obligatoire Régime général Régime complémentaire</p>	<p><b>PASSERELLE</b> CQP BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects</p>	<p><b>FORMAT</b> Webinaire 2H</p> <p><b>NOUVEAU</b></p>



## CONTRAT GROUPE

o **Le cadre réglementaire des contrats groupes**

OBJECTIFS	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
Acquérir les mécanismes de la souscription  Connaître l'univers et les obligations de l'entreprise  S'approprier un discours et un argumentaire afin de satisfaire au respect du devoir de conseil	Le dispositif ANI Les conditions de mises en place Les cas de dispense Les règles d'exonération sociales des cotisations patronales : la loi Fillon La portabilité La loi Évin La résiliation du contrat Comment transformer des aspects juridiques en actes commerciaux ?	BLOC 4 : Commercialiser une offre mutualiste collective	E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

NOUVEAU

o **Les CNN**

OBJECTIFS	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
Etre en capacité d'identifier dans la CNN, les éléments nécessaires à la construction d'une offre en entreprise	Définition et contenu d'une CCN Application d'une CCN Négociation et modification d'une CCN Les principales CCN Protection sociale et CCN Mise en concurrence des organismes	BLOC 4 : Commercialiser une offre mutualiste collective	E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

NOUVEAU

o **Retraite et épargnes collectives**

OBJECTIFS	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
Les spécificités de la retraite et de l'épargne collective	Garantie retraite par capitalisation Epargne salariale	BLOC 4 : Commercialiser une offre mutualiste collective	Webinaire 2H

NOUVEAU

o **Fidélisation et contrat groupe**

OBJECTIFS	PROGRAMME	PASSERELLE	FORMAT
L'approche et la	Présentation d'une méthode		

fidélisation des entreprises	et d'un outil d'organisation. Le rendez-vous en entreprise La mise en place du contrat Le suivi du contrat.	BLOC 4 : Commercialiser une offre mutualiste collective	Webinaire 2H
------------------------------	--	---	--------------

**NOUVEAU**

## MANAGEMENT

### o Le rôle du tuteur en entreprise

OBJECTIFS	PROGRAMME	Approfondissement	FORMAT
Acquérir la posture et la méthodologie d'accompagnement du tuteur en entreprise.  REF DDA Encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution placés sous sa responsabilité ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>o La fonction tutorale :</li> <li>o L'accueil et l'intégration du nouvel arrivant :</li> <li>o L'évaluation</li> <li>o La transmission des compétences</li> <li>o La conduite d'un entretien</li> </ul>		E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

NOUVEAU

### o Manager ses équipes à distance

OBJECTIFS	PROGRAMME	Approfondissement	FORMAT
Encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution placés sous sa responsabilité ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Encadrement du travail à distance</li> <li>o Fondamentaux du management appliqués au travail à distance</li> <li>o Cohésion d'équipe à distance</li> </ul>		E learning 2H accessible 24H/24 sur une session de 12 mois

NOUVEAU

### o Le management leader Partie 1

OBJECTIFS	PROGRAMME	Approfondissement	FORMAT
REF DDA Encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution placés sous sa responsabilité ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Les principes du management situationnel</li> <li>o Les 4 styles de management et leurs comportements</li> <li>o Développer l'autonomie de ses collaborateurs</li> <li>o Les conditions de la motivation</li> <li>o Fixer des objectifs – SMART</li> <li>o La délégation</li> <li>o Évaluer - Reconnaître – Recadrer</li> </ul>		Webinaire 2H

NOUVEAU

o **Le management leader Partie 2**

<b>OBJECTIFS</b>	<b>PROGRAMME</b>	Approfondissement	<b>FORMAT</b>
REF DDA Encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution placés sous sa responsabilité ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Rappel des principes du management leader</li> <li>o Remotiver une équipe démobilisée</li> <li>o Réguler – Gérer une situation tendue</li> <li>o Accompagner les changements</li> <li>o Comment mettre en place des grilles de lecture pour diagnostiquer un comportement ?</li> </ul>		Webinaire 2H

**NOUVEAU**

## Méthodes pédagogiques

- **DEUX MODALITES** : ces 2 modalités peuvent s'associer pour créer un parcours mixte

**E LEARNING (24 modules)**: Les modules d'une durée prévisionnelle de 2H sont accessible 24Hsur24H. Ils contiennent des vidéos, des fiches de synthèse à télécharger, des quizz d'évaluation. Un forum permettant l'échange entre les participants et avec le formateur permet d'obtenir des réponses dans un délai max de 72H. la progression et l'évaluation est régulée par un score minimum à atteindre.

**WEBINAIRE (16 modules)** : Les modules sont programmés à dates fixes, et peuvent s'organiser aussi selon la demande à partir de 6 participants. Le webinaire est animé par un formateur possédant l'expérience professionnelle du métier ainsi que celle de formateur d'adultes. Des supports de cours seront associés au module et communiqués par mail aux participants. Les webinaires se référant à une thématique commune seront programmés le même jour afin de créer des parcours thématiques d'une journée ( 6H de formation à distance, 3 modules)

- **ACCES AUX MODULES SUR CATALOGUE**

**FORMATION DDA 15H** : Parcours composé du module « actualisation réglementaire » (1H) et de 7 autres modules au choix parmi les 40 modules e-learning asynchrone ou webinaires synchrones (14H)

**FORMATION DDA MODULAIRE** : Accès au catalogue comprenant 40 modules e-learning asynchrone ou webinaires synchrones, nombre de modules au choix

- **ACCES AUX MODULES HORS CATALOGUE**

**PROGRAMMATION DE WEBINAIRES A LA DEMANDE** : une programmation à la demande des webinaires est possible à partir de 7 inscrits

## Modalités d'évaluation

L'évaluation des besoins en amont.

Avec le formulaire d'inscription, un questionnaire sur les besoins en formation sera

**proposé afin d'accompagner la structure dans la création de leur parcours.** (Quelles sont les formations déjà réalisées, quels sont les produits de la mutuelle, quel est sa clientèle cible/la structuration de son portefeuille...qui sont les collaborateurs à former : conseiller individuel, collectif, manager...)

Si besoin le diagnostic réalisé pourra s'affiner par une session de travail par téléphone.

### **E learning le suivi : L'évaluation des compétences au fur et à mesure.**

Un module de 2 heures est constitué d'environ 6 sous modules de 20 min. Le déroulement de la formation est conditionné à la réussite des sous-modules : 70% de bonnes réponses est nécessaire pour passer au sous module suivant.

**L'évaluation en fin de module.** Chaque module est validé par une évaluation : Quizz ou cas pratique. 100% de réponses correcte est nécessaire pour valider le module. Les apprenants peuvent recommencer le sous module d'évaluation jusqu'à ce que le module soit validé. La réussite à l'évaluation permet l'édition d'un certificat de réalisation. Le webinaire se termine également par un Quizz.

**Satisfaction** Le dernier module du parcours comporte une évaluation de la satisfaction des utilisateurs. L'analyse de ces questionnaires est réalisée afin d'identifier les points forts de la formation mais aussi les éventuels points à améliorer.

### **Passerelle vers les CQP**

En effet chaque module est en lien avec des compétences du référentiel des CQP Conseiller Mutualiste Individuel, Conseiller Mutualiste Collectif et Chargé de relation Client Adhérent, Chargé de Relation à Distance. Chaque module validé permet ainsi aux participants de se préparer à une évaluation dans le cadre du CQP.

### **Suivi post formation**

En fin de formation, l'inscription sur la plate-forme subsiste. Les apprenants peuvent si il le souhaite consulter leur historique et pourquoi pas faire progresser leur parcours d'une année sur l'autre.

Le dispositif est évalué dans le cadre de notre démarche qualité. Outre le suivi de la satisfaction utilisateur, un questionnaire de satisfaction entreprise est envoyé par lien – mail. En fin d'année un bilan de l'action est réalisé retraçant les faits marquants et les améliorations éventuelles à apporter.

### **Passerelle vers les CQP**

Les participants souhaitant obtenir le diplôme devront compléter les compétences acquises pendant leur parcours DDA au minimum par des séances d'entraînement au jury d'examen

en présentiel. Les personnes intéressées seront reçues dans le cadre d'un entretien permettant d'évaluer leur besoin en accompagnement/formation vers la certification.

### Remarques particulières

Un atout de notre proposition est la possibilité de créer des liens entre les modules réalisés dans le cadre des parcours DDA et les blocs de compétences des parcours CQP.

La qualité de l'animation des webinaires pour en très grand groupe est bordée par

- L'utilisation d'outils techniques performants,
- Le travail d'ingénierie pour apporter dynamisme dans l'animation
- la qualité graphique et pédagogique des supports utilisés
- La co-animation qui permet de traiter les questions postées sur le forum en même temps que l'animation, la distribution de la parole, et le dynamisme d'une présentation en binôme.

### Plateforme utilisée pour dispenser la formation E LEARNING

#### Type de plate-forme utilisée

La plate-forme utilisée est 360 learning. 360 est une des plates-formes leader sur le marché des LMS. Ce choix nous garantit une fiabilité en termes de protection des données utilisateurs et une efficacité/fiabilité des serveurs.

#### Outils de communication et collaboration

Cette Plate-Forme est caractérisée par de nombreuses fonctionnalités et une ergonomie favorisant l'interactivité. Des échanges sont possibles entre les membres d'une même entreprise, entre les utilisateurs d'une même session et bien sûr entre les utilisateurs et le formateur référent.

#### Outil de suivi et d'accompagnement à distance

Nous nous engageons à répondre à chaque question posée (le formateur référent) sur les modules de formation dans un délai de 72H maximum. Nous assurons aussi un suivi du déroulement de la formation en relançant par mail les utilisateurs qui se sont interrompus dans leur formation. Nous avons également communiqué au démarrage de la session une adresse mail sur laquelle les utilisateurs pourront trouver une assistance technique à tout moment de leur parcours.

### Application utilisée pour dispenser la formation WEBINAIRE

#### Application de visio utilisée

Nous utilisons WEBEX pour la réalisation de ces webinaires, cette application est bien diffusée dans le milieu professionnel pour l'animation des réunions à distance. La prise en main est facile, sans téléchargement. Notre abonnement nous permet de réunir 2000 collaborateurs sur une même réunion.

Lors de l'inscription nous informons les participants de l'utilisation de cette application de manière à ce que le service informatique puisse intervenir ci-besoin pour autoriser

l'accès à celle-ci.

**Outils de communication et collaboration**

L'application nous permet de manière classique un partage d'écran, un espace de tchat, une fonction main levé, des icônes de réactions. Les outils de travail collaboratif comme le Padlet peuvent être utilisés en complément. Le mail est utilisé pour les échanges précédant l'intervention (envoi du lien de connexion, du programme et questionnaire d'étude des besoins). Il est utilisé également en aval de la formation : lien vers le questionnaire de satisfaction, envoi du support de formation.

**Outil de suivi et d'accompagnement à distance**

L'adresse mail du formateur peut-être utilisée également pour obtenir un complément d'information