

CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

Formation Continue et Accompagnement



CATALOGUE

CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION
RIDET : 1 358 910.001 - 17 route de l'Anse Vata - BP 4222 - 98847 Nouméa
Enregistré DFPC sous le numéro 988/0556/17R et au FIAF
☎ (687) 23 37 18 ✉ ctf-eca@lma.nc - Site internet : www.ctf.nc



NOTRE EXPERTISE

- Une équipe pédagogique dotée de plus de 20 ans d'expérience dans la formation pour adultes
- Des formateurs référents dans leur domaine, sélectionnés pour leur expertise métier et passionnés par la transmission de leurs savoirs
- Une offre de formation adaptée facilitant l'agilité de votre organisation

NOS SOLUTIONS FORMATIONS

- Les formations en présentiel (dans nos locaux ou dans un lieu à votre convenance)
- Les formations en distanciel
 - *Synchrone (en Visio-formation)
 - *Asynchrone (à votre rythme via nos plateformes de formation)
- Les formations mixtes ou Blended Learning (alternance de séquences en présentiel et en e-learning)



NOS FORMATS DE FORMATION

La formation inter-entreprises • *Tarif au participant*

- Regrouper des participants de différentes entreprises et selon notre calendrier
- Favoriser l'échange d'expériences et de pratiques professionnelles
- Formation animée dans nos locaux

La formation intra-entreprise • *Tarif forfaitaire*

- Dispensée pour un ou plusieurs participants d'une même entreprise
- Ciblée et adaptée à votre activité
- Programmée aux dates de votre choix
- Animée dans nos locaux ou dans un lieu à votre convenance

La formation sur-mesure • *Tarif forfaitaire*

- Conçue pour répondre aux besoins précis de votre entreprise
- Personnalisation du parcours de formation et du rythme d'apprentissage
- Programmée aux dates de votre choix
- Animée dans nos locaux ou dans un lieu à votre convenance



NOS MOYENS



2 Salles de formation

1 Cafétéria en intérieur
1 Espace déjeuner en extérieur

Bonbonne d'eau à disposition



**Stationnement gratuit, magasins
d'alimentation et restaurants
à proximité**

**Les fiches pédagogiques
des formations sont disponibles
sur simple demande**

Pour toute action de formation, conseil ou ingénierie de formation

VERGER Frédéric – Gérant du CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

17 route de l'Anse Vata – BP 4222 – 98847 Nouméa

 (687) 23 37 18  ctf-eca@lma.nc - Site internet : www.ctf.nc

LA REGLEMENTATION *(cf. site dfpc.gouv.nc).*



L'OBLIGATION DE FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DES SALARIES DU SECTEUR PRIVE

Tous les employeurs, dès lors qu'ils emploient au moins 1 salarié, ont l'obligation de financer la formation professionnelle continue des salariés. Selon le nombre de salariés employés au cours de l'année civile, le niveau de l'obligation légale (calculée en pourcentage de la masse salariale) est différent et l'employeur peut se libérer de son obligation selon une ou plusieurs modalités :

Si l'employeur a moins de 10 salariés

Il verse 0,2 % de sa masse salariale au FIAF-NC. Ces fonds sont mutualisés et les salariés peuvent bénéficier à l'initiative de leur employeur, c'est-à-dire dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, de formations, d'accompagnement VAE ou d'un bilan de compétence financés par le FIAF.

Si l'employeur a 10 salariés et plus

Il a une première obligation de versement de 0,2 % au FIAF-NC au même titre que les employeurs de moins de 10 salariés. Il a en outre l'obligation de consacrer en plus 0,7 % de sa masse salariale au financement de la FPC selon quatre modalités :

- *Financer directement des prestations de formation professionnelle continue au profit de ses salariés (formations externes réalisées par un organisme déclaré ou formations internes réalisées par un salarié de l'entreprise assurant des fonctions de formateur permanent ou occasionnel).*
- *Verser au FIAF-NC des sommes consacrées au financement de prestations de FPC pour ses salariés.*
- *Verser au FIAF-NC des sommes qui ne sont pas affectées au financement de prestations pour ses salariés et sont mutualisées.*
- *S'il n'utilise aucune des trois modalités ci-dessus, verser l'insuffisance de dépenses au budget de la Nouvelle-Calédonie.*

Les prestations de formation professionnelle continue qui s'adressent à des salariés du secteur privé peuvent être financées soit par l'employeur lui-même, soit par le FIAF-NC. Dans les 2 cas, les prestations concernées doivent répondre aux exigences du code du travail et faire l'objet d'une contractualisation elle aussi conforme aux dispositions réglementaires (Articles Lp.544-1 et suivants du code du travail).



Le montant du financement est fixe, quel que soit le nombre de salariés, en financement simple ou subrogation de paiement.

**Pour tout renseignement sur le financement ou la déductibilité
d'une action de formation :**

**Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC) – 27 04 77 – dfpc.gouv.nc
Fonds Interprofessionnel d'Assurance Formation (FIAF-NC) – 47 68 68 – www.fiaf.nc**

NOTRE OFFRE DE FORMATION

LES FORMATIONS GENERALISTES:

- LE MANAGEMENT OPÉRATIONNEL
- LES TECHNIQUES DE VENTE
- LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

- L'ANGLAIS EN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL

LES FORMATIONS BANQUE / ASSURANCE:

- LES MODULES DE LA CAPACITÉ PROFESSIONNELLE EN ASSURANCES DU NIVEAU 1 EN PRÉSENTIEL
 - * Les savoirs généraux
 - * L'opération d'assurance
 - * La relation avec le client et la LAB
 - * Les assurances de personnes IIDDS
 - * La dépendance
 - * L'assurance complémentaire santé
 - * Les assurances de personnes : L'assurance vie et capitalisation
 - * Les assurances de personnes : contrats collectifs
 - * Assurance de biens et de responsabilité
 - * Les assurances des risques d'entreprise

- LES MODULES SPÉCIALISÉS COMPLÉMENTAIRES:
 - * LAB et financement du terrorisme
 - * L'entretien de vente conseil
 - * L'épargne
 - * Les assurances emprunteurs
 - * Les clauses bénéficiaires
 - * Les placements hors NC
 - * Les régimes matrimoniaux, les successions

- COMMUNIQUER AVEC UN CLIENT ANGLOPHONE / ASSURANCE
- COMMUNIQUER AVEC UN CLIENT ANGLOPHONE / BANQUE

LES FORMATIONS GENERALISTES

MANAGEMENT OPERATIONNEL NIVEAU 1et2

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Manager qui souhaite acquérir les bases du management d'équipe.	Mettre l'équipe sous tension positive et exercer un leadership reconnu. Animer, stimuler l'équipe au quotidien et agir sur les bons leviers de motivation. Entretenir de bonnes relations avec ses collaborateurs tout en restant productif. Responsabiliser chacun à l'intérieur d'un cadre commun.	21 H	Formateur en management et communication.

CONTENU

- **Le manager et son équipe**
 - Comment se positionner en tant que manager en Nouvelle-Calédonie (valeurs managériales, relations interculturelles, droits et devoirs...)
 - Le manager en situation – L'éthique – Le pouvoir et l'abus de pouvoir – La prise de décision
 - Affirmer son leadership – Autodiagnostic professionnel
 - Maîtriser le fonctionnement d'une équipe : les besoins d'informations et de reconnaissances, les attentes des collaborateurs vis-à-vis du manager

- **Communiquer avec son équipe**
 - Susciter l'adhésion, encourager la cohésion, favoriser la concertation et donner du sens à l'action au travers de son mode de communication
 - Faire passer l'information et s'assurer de sa perception dans l'équipe
 - Conduire des entretiens individuels et apprendre à donner du feed-back
 - Traiter les résistances de l'équipe
 - Savoir donner des signes de reconnaissance positifs

- **Animer et superviser le travail de l'équipe**
 - Entretenir avec son équipe des relations positives : comprendre les ressorts de la motivation et agir sur les bons leviers
 - Développer l'engagement et les compétences de ses collaborateurs
 - Susciter l'implication de chacun et responsabiliser
 - Fixer les objectifs, suivre et contrôler, traiter les erreurs, apporter les mesures correctives nécessaires
 - Proposer des solutions et coordonner les actions afin de résoudre les problématiques quotidiennes
 - Recadrer et réprimander sans démotiver
 - Prévenir les griefs et les conflits au sein de l'équipe

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, activités pédagogiques pratiques. Études de cas issus de l'environnement professionnel des apprenants. Travail en groupe et individuel.

Evaluation des apprenants : jeux de rôles, mises en situation.

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

LES TECHNIQUES DE VENTE

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Vendeur, représentant, merchandiseur, commercial et toute personne désirant se perfectionner dans les techniques de vente.	Définir les fondamentaux de la relation client. Mettre en œuvre les techniques professionnelles de la vente. Mener un entretien de vente efficace.	14 H	Formateur en commerce et vente.

CONTENU

- **Les préalables à la vente**
 - Clarification du contexte professionnel et connaissance de son métier
 - Rôle et comportement du commercial : savoir-faire et savoir-être
- **Définir les fondamentaux de la relation commerciale**
 - Le cadre de l'action commerciale : le contexte concurrentiel et la segmentation de l'offre
 - Les bases de la relation commerciale : les besoins des clients, la connaissance de ses produits et la communication interpersonnelle
 - Le comportement dynamique et la communication positive : le verbal et le non verbal
 - Les étapes de l'entretien de vente : le plan de vente et les Outils d'Aide à la Vente
- **Réussir son entretien de vente**
 - Préparer sa visite : se fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs (hors magasin) et les adapter chez le client (dans le magasin)
 - S'intéresser à son client : le questionnement, l'écoute active et la reformulation positive
 - Être force de proposition : la présentation des produits et l'argumentation de l'offre
 - Traiter les objections : le processus de traitement et l'objection « prix »
 - Gérer les réclamations : la gestion du mécontentement et la détérioration de la relation client
- **Application**
 - Mise en situation pratique : études de cas et simulation d'entretiens de vente issus du milieu professionnel des apprenants

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, échanges d'expérience, exercices pratiques, études de cas.

Evaluation des apprenants : jeux de rôles, mises en situation.

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Toute personne souhaitant améliorer sa prise de parole en public.	Améliorer ses qualités d'orateur. Présenter un projet, soutenir un point de vue ou des idées, exposer une problématique. Maîtriser les techniques d'expression orale pour s'exprimer devant un public avec aisance.	14 H	Formateur en management et communication.

CONTENU

- **Comment se préparer à prendre la parole**
 - Identifier ses forces et ses freins
 - Reconnaître et gérer ses émotions
- **Travailler sur la respiration, la voix, la diction, la posture, le regard**
- **Adapter son comportement non-verbal**
 - Prendre conscience de l'impact de son attitude et de ses mouvements sur les interlocuteurs
 - Utiliser les gestes, la posture comme des vecteurs efficaces de communication
 - Mettre en adéquation son langage corporel avec le message transmis verbalement
 - Gérer l'espace, l'auditoire et les techniques de présentation
- **Réussir sa communication**
 - Organiser ses idées, argumenter, convaincre
 - Capter l'attention des auditeurs dès les premiers instants
 - Retenir cette attention tout au long de la présentation, la rattraper si elle se perd
 - Pratiquer l'écoute active, poser des questions, écouter et reformuler
 - Gérer les situations difficiles en cours de présentation
 - Conclure son intervention
- **Entraînement aux présentations issues du contexte professionnel**

Méthodes pédagogiques : apports théoriques. Cas pratiques. Entraînements et jeux de rôles.

Évaluation des apprenants : mises en situation et feed-back du formateur et du groupe.

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

LES FORMATIONS D'ANGLAIS PROFESSIONNEL

FICHE PÉDAGOGIQUE – : L'ANGLAIS EN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL

Public: Salariés banque / assurance, tout public
Niveau A2-B1

Durée prévue: 21h00

Objectif(s) pédagogique(s) :

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Gérer les situations courantes lors d'un déplacement professionnel à l'étranger
- Utiliser un anglais fonctionnel dans les contextes de transport, hébergement, restauration et réunion
- Interagir avec des interlocuteurs étrangers de manière simple et efficace

Méthodologie:

- Approche communicative adaptée au contexte professionnel bancaire et assurance.
- Exercices interactifs, mises en situation réelles et jeux de rôle.
- Utilisation de supports variés (documents, audios...).

Matériel :

Fiches de vocabulaire et expressions clés, dialogues et mises en situation imprimés, supports audio ,tableau blanc & vidéoprojecteur pour supports visuels

CONTENU / PROGRAMME:

1. Organisation du voyage professionnel- 3h00

Objectifs spécifiques :

- Réserver un billet d'avion et un hôtel en anglais professionnel.
- Préparer et présenter un itinéraire professionnel.

Contenus :

- Réserver un billet d'avion

Vocabulaire et expressions clés pour réservation et questions (classe, escale, confirmation)

- Réserver un hôtel

Vocabulaire (types de chambre, services, politique d'annulation)

- Préparer un itinéraire professionnel

Vocabulaire lié aux rendez-vous, lieux de réunion, horaires

2. À l'aéroport et en déplacement – 3h00

Objectifs spécifiques :

- Comprendre et utiliser les expressions liées à la sécurité, embarquement, gestion bagages.
- Dialoguer avec le personnel de l'aéroport et les services de transport (taxi, train).

Contenus :

- Expressions utiles pour contrôle sécurité, embarquement
- Dialogues avec personnel aéroport et transports
- Jeux de rôle et exercices pratiques

3. Communication quotidienne lors du déplacement– 3h00

Objectifs spécifiques :

- Savoir demander des indications et prendre un taxi.
- Exprimer des besoins, problèmes ou modifications (retards, changements).
- Utiliser un langage poli et professionnel.

Contenus :

- Prendre un taxi, demander son chemin
- Politesse et formules de courtoisie
- Jeux de rôle et exercices pratiques

4. Réunions et échanges professionnels – 6h00

Objectifs spécifiques :

- Participer activement à une réunion professionnelle en anglais.
- Présenter son rôle et ses missions clairement.
- Prendre des notes et poser des questions pertinentes.

Contenus :

- Prendre la parole : ouverture, opinions, accord/désaccord
- Présenter son rôle et mission
- Prendre des notes et poser des questions
- Simulations et jeux de rôle

5. Mise en situation au restaurant - 3h00

Objectifs spécifiques :

- Comprendre un menu et passer commande dans un contexte professionnel.
- Gérer une conversation au restaurant avec courtoisie.

Contenus :

- Vocabulaire du menu et phrases types
- Jeux de rôle client/serveur
- Compréhension orale avec dialogues authentiques

6. Mise en situation « Être malade à l'étranger » – 3h00

Objectifs spécifiques :

- Maîtriser le vocabulaire médical de base utile en voyage professionnel.
- Savoir expliquer ses symptômes et demander de l'aide médicale en anglais.
- Simuler un appel d'urgence ou une consultation médicale.

Contenus :

- Vocabulaire clé : symptômes, pharmacie, médecin
- Phrases types pour décrire son état
- Jeux de rôle : appel d'urgence, consultation médicale

LES FORMATIONS

BANQUE et

ASSURANCE :

La Capacité Professionnelle

Niveau 1

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

Les savoirs généraux (module 1)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base du secteur de l'assurance.	7 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **La présentation du secteur de l'assurance**
 - L'histoire chronologique de l'assurance
 - Données macro-économiques sur l'assurance
 - Les rôles de l'assurance et de la réassurance
 - Le marché européen de l'assurance
- **Les entreprises d'assurances**
 - Les différentes formes d'entreprises
 - L'agrément, le retrait d'agrément, le transfert de portefeuille, la liquidation

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques.

Évaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

L'opération d'assurance (module 2)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base des différentes catégories d'assurance et de l'intermédiation en assurance.	14 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

▪ Définition

- Bases techniques : appréciation du risque, mutualisation, co-assurance, réassurance...
- Mécanismes juridiques : assurance cumulative, sur-assurance, sous-assurance, règle proportionnelle...
- Mécanismes de détermination de la prime / cotisation
- Les marchés publics

▪ Les différentes catégories d'assurance

- Assurances de personnes / assurances de biens et de responsabilité
- Assurances individuelles / assurances collectives
- Assurances obligatoires / assurances facultatives
- Assurance à caractère indemnitaire / assurances à caractère forfaitaire
- Assurances gérées en répartition / assurances gérées en capitalisation

▪ L'intermédiation en assurance

- Le champ d'application de la réglementation
- Les différentes catégories d'intervenants dans l'intermédiation
- Les conditions d'accès et d'exercice de l'activité d'intermédiation
- La responsabilité des intermédiaires
- La libre prestation de services et le libre établissement
- Le contrôle et les sanctions
- Les modes de distribution réglementés

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

La relation avec le client et la lutte anti blanchiment (module 3)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base relatives aux diverses informations aux clients dans le secteur de l'assurance. Etre capable de conduire un entretien de découverte du client et de ses besoins. Acquérir les fondamentaux de lutte contre le blanchiment.	28 H	Formateurs et praticiens en assurances.

CONTENU

- **Les informations à donner au client : information précontractuelle, information contractuelle, informations à produire par l'intermédiaire**
 - Le conseil adapté, la formalisation, le suivi du client
 - La survenance et la gestion de l'évènement garanti
 - La protection du consommateur
 - Les modes de règlement des litiges
 - La déontologie
- **La lutte contre le blanchiment**
 - La vérification d'identité
 - La déclaration de soupçon
 - Les procédures internes

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, jeux de rôles et mises en situation

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

Les assurances de personnes : incapacité - invalidité décès - dépendance - santé (module 4)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base relatives à l'assurance contre les risques corporels. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	14 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **L'assurance contre les risques corporels (incapacité-invalidité-décès)**
 - Les règles de la Cafat
 - Les conditions de souscription et de tarification
 - Les garanties et les exclusions
 - Les prestations et leur règlement

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de contrats, jeux de rôles et mises en situation

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

La dépendance (module 5)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base relatives aux risques de dépendance. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	7 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **Le risque de dépendance**
 - Notions, caractéristiques
 - Les conditions de souscription et de tarification
 - Les garanties et leurs limites
 - Les prestations et leur règlement
 - Les services à la personne et les prestations d'assistance

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de conditions générales, jeux de rôles et mises en situation

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

L'assurance complémentaire santé (module 6)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base relatives à l'assurance complémentaire santé. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	7 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **L'articulation de l'assurance maladie obligatoire et de l'assurance maladie complémentaire**
 - Les contrats responsables
 - Les conditions de souscription et de tarification
 - Les garanties et les exclusions
 - Les prestations
 - Les modes de règlement

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de conditions générales, jeux de rôles et mises en situation.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

Les assurances de personnes : assurances vie et capitalisation (module 7)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base de l'assurance vie et capitalisation. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	35 H	Formateurs et praticiens en assurances.

CONTENU

- **La prise en compte des besoins**
 - Les composantes du patrimoine
 - Les régimes matrimoniaux et successoraux
 - Les régimes obligatoires de retraite, la retraite complémentaire et surcomplémentaire
- **Les principales catégories de contrats**
 - Assurances en cas de vie / assurances en cas de décès / assurances mixtes
 - Contrats en euros et contrats en unités de compte
- **Les spécificités**
 - La souscription du contrat
 - Le paiement de la cotisation
 - Le règlement des prestations
 - La fiscalité

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de conditions générales, jeux de rôles et mises en situation.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

Les assurances de personnes : les contrats collectifs (module 8)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base des contrats d'assurances collectives. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	7 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **L'assurance de groupe**
 - Définition
 - Caractère obligatoire ou facultatif de l'adhésion
 - Information due à l'adhérent
 - Tarification et paiement des cotisations
 - Paiement des prestations
 - Spécificités de l'assurance emprunteur

- **Contrats collectifs au profit des salariés**
 - Conditions de mise en place du contrat
 - Contrats de prestations complémentaires de retraite
 - Contrats de prévoyance complémentaire
 - Régime fiscal et social des cotisations et prestations

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de conditions générales, jeux de rôles et mises en situation.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

Assurances de biens et de responsabilité (module 9)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base des assurances de biens et responsabilités. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	17 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **L'appréciation et la sélection du risque**

- L'identification des besoins
- L'appréciation des risques encourus
- Les critères d'acceptation d'un risque
- La prévention et la protection

- **Les différents types de contrats**

- L'assurance automobile
- Les multirisques « standards »
- Les assurances de responsabilité civile
- La protection juridique
- L'assistance

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de conditions générales, jeux de rôles et mises en situation.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

RIDET : 1 358 910.001 – 17 route de l'Anse Vata - BP 4222 - 98847 Nouméa

Enregistré DFPC sous le numéro 988/0556/17R

Tel. (687) 23 37 18 – email : ctf-eca@lma.nc - site internet : www.ctf.nc

LA CAPACITE PROFESSIONNELLE Niveau 1

Les assurances des risques d'entreprise (module 10)

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Conseillers ou Intermédiaires en assurances (banque, courtier, compagnie), étudiant ou toute personne souhaitant se former aux métiers de l'assurance.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances de base des assurances des risques d'entreprises. Être capable de conduire un entretien de vente conseil.	14 H	Formateur et praticien en assurances.

CONTENU

- **Les assurances des risques d'entreprises**
 - La responsabilité civile des mandataires sociaux
 - Les risques industriels
 - La responsabilité civile professionnelle
 - Les pertes d'exploitation
- **La présentation des garanties et la tarification**
- **La vie du contrat**
 - Le paiement des cotisations
 - Le règlement des sinistres

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, études de conditions générales, jeux de rôles et mises en situation.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LES FORMATIONS

BANQUE et

ASSURANCE :

Les Modules Spécialisés

Complémentaires

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

La Lutte Anti-Blanchiment et Financement du Terrorisme

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Intermédiaires d'assurances, conseillers clientèle en banque, en banque privée et conseillers en gestion de patrimoine.	Maitriser le devoir de conseil, les obligations du conseiller (connaissance client et niveau de vigilance) et les obligations d'entreprises Banque Assurance.	7 H	Experts et praticiens en assurances.

CONTENU

- **La connaissance du Client (personne morale, physique)**
 - Le client occasionnel
 - Le client régulier
- **Notre devoir de conseil**
 - La cohérence du patrimoine
 - Le code de déontologie
 - L'orientation du conseil (Scoring)
- **Les obligations légales des entreprises de banques/assurances**
 - Les obligations vis à vis des salariés
 - Les obligations vis-à-vis des autorités compétentes.

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

L'entretien de vente conseil

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Intermédiaires d'assurances, conseillers clientèle en banque, en banque privée et conseillers en gestion de patrimoine.	Identifier les différentes phases de la méthode commerciale et apprendre à synthétiser son discours pour gagner en efficacité	14 HEURES	Formateur, expert et praticien en Assurances

CONTENU

Les différentes phases de l'approche commerciale

- La méthodologie
- L'art du questionnement

La synthèse du discours

- Savoir en dire beaucoup en parlant peu
- Expliquer simplement pour obtenir une bonne adhésion
- La reformulation et les techniques de « verrou »
- Savoir ancrer les objectifs et préciser les enjeux

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, jeux de rôles et mises en situation

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

Modalités d'organisation : Session minimum de 4 personnes et de 6 personnes maximum sur 2 journées complètes

Lieu : Centre Territorial de Formation

CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION

RIDET : 1 358 910.001 – 17 route de l'Anse Vata - BP 4222 - 98847 Nouméa
Enregistré DFPC sous le numéro 988/0556/17R
Tel. (687) 23 37 18 – email : ctf-eca@lma.nc - site internet : www.ctf.nc

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

L'ÉPARGNE

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Intermédiaires d'assurances, conseillers clientèle en banque, en banque privée et conseillers en gestion de patrimoine.	Connaitre avec précision les possibilités d'épargne existantes. Savoir dissocier les solutions dépendantes du code monétaire et financier et celles du code des assurances.	14 H	Formateur, expert et praticien en Assurances.

CONTENU

- **Le marché de l'épargne en Nouvelle Calédonie**
 - Données macro-économiques
 - Les produits financiers règlementés
- **Les différentes modalités d'investissement en épargne**
 - L'épargne de précaution
 - Le compte titre/PEA
 - L'achat direct en SCPI
 - L'épargne de constitution
- **Focus sur l'assurance vie**
 - L'actif général
 - Les fonds profilés
 - Les unités de compte
 - Les SCPI en assurance-vie
 - Les produits structurés

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

Lieu : Centre territorial de formation

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

Les Assurances Emprunteurs

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Intermédiaires d'assurances, conseillers clientèle en banque, en banque privée et conseillers en gestion de patrimoine.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances fondamentales afin de maîtriser les différentes solutions de contrats Emprunteurs (contrat groupe et contrat en délégation)	7 H	Experts et praticiens en Assurances.

CONTENU

- **Les contrats Emprunteurs (Individuels et collectifs)**

- Les garanties
- Les exclusions
- Les formalités médicales
- Les prestations

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, exercices de tarification.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

Les clauses bénéficiaires

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Intermédiaires d'assurances, conseillers clientèle en banque, en banque privée et conseillers en gestion de patrimoine.	Comprendre et savoir rédiger une clause bénéficiaire et en connaître les applications.	7 H	Formateur, expert et praticien en assurances.

CONTENU

- **Les bases de la clause bénéficiaire**
 - Les types de bénéficiaires
 - Les types de clauses
- **Comment rédiger une clause bénéficiaire**
 - Désignation du bénéficiaire
 - Les rangs bénéficiaires
- **Le démembrement de la clause bénéficiaire**
- **La loi Eckert**

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

LES PLACEMENTS HORS NC

Conséquences et risques fiscaux pour les particuliers

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Chargés d'affaires et gestionnaires de patrimoine, conseillers clientèle.	Acquérir les compétences nécessaires et les connaissances spécifiques liées aux conséquences fiscales des placements réalisés par des particuliers à l'étranger, notamment en zone pacifique et hors zone pacifique	14 H	Formateur, expert et praticien en assurances.

CONTENU

- **Introduction**
 - Les principales motivations d'un client pour un placement à l'étranger
- **Les spécificités des placements outre-mer**
 - Les paradis fiscaux qui nous entourent
 - Les conventions fiscales entre pays (cadre fiscal)
- **Les conséquences fiscales liées aux placements dans la zone pacifique**
 - Australie
 - Wallis & Futuna / Polynésie
 - Nouvelle Zélande
- **Les conséquences fiscales liées aux placements hors zone pacifique**
 - USA
 - Thaïlande

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques, jeux de rôles et mises en situation.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

MODULES SPECIALISES COMPLEMENTAIRES

Les régimes matrimoniaux – Les successions

PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE	INTERVENANT
Intermédiaires d'assurances, conseillers clientèle en banque, en banque privée et conseillers en gestion de patrimoine.	Comprendre les fondamentaux des différents régimes matrimoniaux Déterminer les différentes composantes du patrimoine Acquérir les bases du traitement des successions Apporter le conseil le plus approprié aux besoins du client	7 H	Formateurs, experts et praticiens en Assurances.

CONTENU

- Les composantes du patrimoine : les actifs financiers, immobiliers, les droits sociaux etc.
- Les régimes matrimoniaux : les différents régimes, le pacs etc.
- Les règles successorales : la dévolution successorale, le testament, les donations

Méthodes pédagogiques : apports théoriques, supports de cours, cas pratiques.

Evaluation des apprenants : QCM en fin de session

LIEU : CENTRE TERRITORIAL DE FORMATION / ECOLE DES CADRES DE L'ASSURANCE

LES FORMATIONS D'ANGLAIS PROFESSIONNEL

FICHE PÉDAGOGIQUE : COMMUNIQUER AVEC UN CLIENT ANGLOPHONE

→ Secteur Bancaire

Public: Salariés travaillant dans le secteur bancaire
Niveau A2-B1

Durée prévue: 21h00

Objectif(s) pédagogique(s) :

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Gérer des appels et réclamations en anglais
- Clarifier les demandes clients
- Prendre rendez-vous et orienter
- Rédiger des e-mails simples
- Présenter des produits bancaires
- Adopter une communication professionnelle et polie

Méthodologie:

- Approche communicative centrée sur des situations professionnelles concrètes
- Alternance de théorie et de pratique : vocabulaire, expressions utiles, mises en situation
- Jeux de rôle et simulations pour favoriser l'expression orale

Matériel :

Fiches de vocabulaire et expressions clés, dialogues et mises en situation imprimés, supports audio, tableau blanc & vidéoprojecteur pour supports visuels

CONTENU / PROGRAMME:

Module 1 : Se présenter et accueillir un client (3h)

Objectifs spécifiques :

- Saluer et se présenter professionnellement
- Demander et donner des informations personnelles ou basiques (nom, raison de l'appel)
- Installer un climat professionnel et courtois

Contenus :

- Expressions d'accueil et présentation
- Questions de base
- Formules de politesse
- Vocabulaire des salutations et présentations

Module 2 : Téléphonie et relation client à distance (3h)

Objectifs spécifiques :

- Prendre un appel professionnel
- Comprendre des demandes ou réclamations simples
- Poser des questions pour clarifier
- Reformuler pour confirmer et rassurer

Contenus :

- Lexique des problèmes bancaires courants (carte perdue, virement, frais...)
- Structures utiles : How can I help you? Could you repeat that?
- Techniques d'écoute active et reformulation
- Gestion des malentendus

Module 3 : Prendre un rendez-vous ou orienter un client (3h)

Objectifs spécifiques :

- Proposer une date ou heure pour un rendez-vous
- Reformuler les besoins du client
- Transférer ou orienter vers le bon interlocuteur

Contenus :

- Expressions pour fixer un rendez-vous
- Vocabulaire des dates, heures, et modalités
- Formules pour transférer un appel ou conseiller un service

Module 4 : Répondre à une réclamation client (3h)

Objectifs spécifiques :

- Comprendre un problème exprimé par le client
- Rassurer et montrer de l'empathie
- Reformuler et proposer une solution simple

Contenus :

- Lexique des plaintes et réclamations courantes
- Expressions pour apaiser et rassurer
- Formules de politesse et d'excuse
- Gestion des objections

Module 5 : Rédiger un e-mail professionnel simple (3h)

Objectifs spécifiques :

- Structurer un e-mail clair et professionnel
- Utiliser les formules de politesse adaptées
- Demander ou transmettre des informations

Contenus :

- Format d'un e-mail professionnel
- Expressions d'ouverture et de clôture
- Vocabulaire courant en communication écrite
- Correction d'erreurs fréquentes

Module 6 : Présenter un produit bancaire (6h)

Objectifs spécifiques :

- Décrire un produit bancaire (compte, carte, prêt, livret)
- Expliquer les caractéristiques principales
- Répondre à des questions simples sur le produit

Contenus :

- Vocabulaire spécifique des produits bancaires
- Structures pour présenter et expliquer
- Questions/réponses fréquentes des clients

FICHE PÉDAGOGIQUE : COMMUNIQUER AVEC UN CLIENT ANGLOPHONE

→ Secteur de l'assurance

Public: salariés du secteur de l'assurance
Niveau A2-B1

Durée prévue: 21h00

Objectif(s) pédagogique(s) :

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Gérer des appels et réclamations en anglais
- Prendre rendez-vous et orienter un client
- Rédiger des e-mails professionnels simples
- Présenter des contrats, garanties ou démarches
- Adopter une communication professionnelle et polie

Méthodologie:

- Approche communicative centrée sur des situations professionnelles concrètes
- Alternance de théorie et de pratique : vocabulaire, expressions utiles, mises en situation
- Jeux de rôle et simulations pour favoriser l'expression orale

Matériel :

Fiches de vocabulaire et expressions clés, dialogues et mises en situation imprimés, supports audio ,tableau blanc & vidéoprojecteur pour supports visuels

CONTENU / PROGRAMME:

Module 1 : Se présenter et accueillir un client (3h)

Objectifs spécifiques :

- Se présenter (nom, poste, service)
- Saluer un client / accueillir au téléphone ou en agence
- Vérifier l'identité ou la demande d'un client

Contenus :

- Vocabulaire de base (civilité, fonctions, services)
- Expressions utiles :
 - Good morning, how can I help you?
 - May I have your policy number, please?
 - Let me introduce myself...

Module 2 : Téléphonie et relation client à distance (3h)

Objectifs spécifiques :

- Répondre à un appel professionnel
- Identifier une demande ou un problème
- Reformuler pour clarifier les informations

Contenus :

- Lexique : problèmes d'assurance courants (perte, accident, retard de remboursement)
- Expressions utiles :
 - Could you repeat that, please?
 - Let me make sure I understand...
 - So you're calling about...?

Module 3 : Prendre un rendez-vous ou orienter un client (3h)

Objectifs spécifiques :

- Proposer un créneau
- Transférer l'appel ou orienter vers un service
- Confirmer un rendez-vous

Contenus :

- Vocabulaire des jours, horaires, services
- Expressions utiles :
 - Would Tuesday at 10 a.m. suit you?
 - I'll put you through to the claims department.
 - You have an appointment with Mr. Smith on...

Module 4 : Répondre à une réclamation client (3h)

Objectifs spécifiques :

- Identifier et comprendre un problème (retard de traitement, refus, erreur)
- Rassurer le client, reformuler, proposer une solution simple

Contenus :

- Lexique : sinistres, remboursements, retards, malentendus
- Expressions utiles :
 - I understand your concern.
 - Let me check your file.
 - We'll do our best to solve this quickly.

Module 5 : Rédiger un e-mail professionnel simple (3h)

Objectifs spécifiques :

- Structurer un e-mail professionnel
- Employer un ton poli et clair
- Répondre à une demande simple par écrit

Contenus :

- Format d'un e-mail professionnel
- Expressions d'ouverture et de clôture
- Types d'e-mails : confirmation, réponse, demande d'info
- Expressions utiles

Module 6 : Présenter un produit ou une garantie d'assurance (6h)

Objectifs spécifiques :

- Présenter une offre, une option, un contrat
- Donner des informations simples sur les garanties, franchises, échéances

Contenus :

- Lexique : contrat, prime, sinistre, franchise, durée, exclusions
- Expressions utiles

Pour toute
**ACTION DE FORMATION,
CONSEIL
ou INGÉNIERIE DE FORMATION**
CONTACTEZ LE

Centre Territorial de Formation

Tel. (687) 23 37 18

Email: ctf-eca@lma.nc

Site internet: www.ctf.nc