DISTRIBUTION D'ASSURANCES

Suivre la qualité du conseil et les indicateurs de conformité

La qualité du conseil se mesure par des indicateurs construits sur les dossiers réels : complétude des recueils, cohérence besoin-produit, réclamations, renonciations. La journée construit ce dispositif de mesure.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 h · 1 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ	PRÉREQUIS
Responsables conformité, responsables de la	Aucun. aux situations rencontrées par les participants.
EFFECTIF	
Individuel ou 2 à 10	

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir des indicateurs de qualité du conseil pertinents.
- Organiser la revue régulière de dossiers.
- Exploiter les réclamations et les renonciations comme signaux.
- Construire un reporting lisible pour la direction.
- Déclencher et suivre les actions correctives.

03 Programme détaillé

M1 Définir les indicateurs · 2 h 00

- Mesurer ce qui reflète la qualité.
- Indicateurs de complétude, de cohérence et de documentation.
- Indicateurs de résultat : réclamations, renonciations, résiliations précoces.
- Pièges des indicateurs purement quantitatifs.
- Atelier : Sélectionner et définir les indicateurs de son organisation.

M2 Revoir les dossiers · 2 h 30

- Regarder les dossiers réels.
- Sélection de l'échantillon et grille de revue.
- Points de contrôle : recueil, adéquation, documentation, remise des documents.
- Restitution aux conseillers et effet formatif.
- Atelier : Revoir trois dossiers sur grille et formuler les retours.

M3 Reporter et corriger · 2 h 30

- Des chiffres qui déclenchent des actions.
- Construction du reporting et lisibilité pour la direction.
- Analyse des tendances et détection des dérives.
- Actions correctives : formation, procédure, outil, management.
- Atelier : Construire le tableau de bord qualité du conseil.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-entreprise ou en inter-entreprises.

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports courts, ateliers et mises en situation.
• Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
• Fiches-outils, modèles et plan d'action.
• Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• Analyse du besoin et recueil des attentes.
• Évaluation continue pendant les ateliers.
• Évaluation des acquis en fin de formation.
• Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. Le dispositif permet de justifier le contenu, la durée, les dates, les participants et les résultats du suivi au titre de l'obligation annuelle de formation DDA.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr