



FACULTÉ DE  
**DROIT**

**IEPA**   
INSTITUT EUROPÉEN  
POLYTECHNIQUE D'ASSURANCES

# MAÎTRISER LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT DANS L'ASSURANCE

CERTIFICAT UNIVERSITAIRE  
*Année 2024*



/ LES FACULTÉS DE L'UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LILLE /

# CERTIFICAT UNIVERSITAIRE

# MAÎTRISER LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT DANS L'ASSURANCE



## POUR QUI ?

Toutes les personnes travaillant dans le secteur de l'assurance, occupant des fonctions commerciales ou de gestion de la relation client (gestionnaires de sinistres, gestionnaires de contrats, souscripteurs...).



## OBJECTIFS ?

- Renforcer ses compétences relationnelles et organisationnelles afin d'être plus efficace dans la relation établie avec son client
- Appréhender des situations professionnelles complexes au moyen d'exercices pratiques
- Comprendre les ressorts psychologiques qui sous-tendent une relation client
- Etoffer son argumentaire dans le cadre de son devoir de conseil
- Intégrer avec méthode à son activité professionnelle les nouveaux outils numériques
- Optimiser sa veille concurrentielle
- Comprendre et mesurer l'impact et les conséquences de la digitalisation du monde et des entreprises sur les pratiques de la relation client dans l'assurance

**NB :** ces objectifs correspondent aux compétences suivantes issues du référentiel officiel DDA :

- Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées
- Maîtriser la relation client
- S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques



## FORMAT ?

45h sur une année civile

OU

3 x 15h sur 3 ans (afin de répondre chaque année, sur 3 exercices, aux obligations de formation de la DDA)

Formation dispensée sur les campus de Lille et/ou Issy-les-Moulineaux

## RESPONSABLES PÉDAGOGIQUES ET CONTACTS

### Benoit DOS,

Responsable pôle assurances FLD  
Enseignant à la Faculté de Droit de l'UCL  
[benoit.dos@univ-catholille.fr](mailto:benoit.dos@univ-catholille.fr)

### Denis SIMON,

Responsable Entreprises & Partenariats  
Institut Catholique de Lille (ICL)



## 1) Cadre de conformité de la protection de la clientèle (7,5h)

**Objectif :** A travers des mises en situation pratiques, savoir utiliser les règles de protection de la clientèle imposées par la réglementation pour augmenter la qualité du conseil apporté au client.

### Contenu :

- Comprendre le cadre fixé par les directives européennes (DDA, MIFID, PRIIPS, DSP2, RGPD)
- Comprendre les enjeux de la protection des données personnelles (pack de conformité CNIL)
- Mettre en place un dispositif de lutte anti-blanchiment et anti-corruption (LCB-FT)
- Savoir traiter les réclamations
- Mise en œuvre du devoir de conseil

## 2) La relation client (15h)

### Objectifs :

- Mieux comprendre la psychologie et le style social du client
- Rendre la relation-client plus fluide et renforcer la relation de confiance

### Contenu :

- Connaître les fondamentaux du marketing relationnel
- Comment gagner la confiance du client
- Mettre en œuvre les nouvelles technologies au service du « Know Your Customer » (KYC)
- Développer une relation client éthique et responsable
- Comprendre la vente par l'apport des neurosciences
- Accueillir un client / écrire et échanger avec un client

## 3) Agilité personnelle et nouveaux outils digitaux (15h)

**Objectif :** Découvrir et savoir tirer parti des nouvelles approches d'organisation du travail et des outils digitaux associés pour mieux manager la relation-client.

### Contenu :

- Les nouveaux modes d'organisation dans le monde du travail (organisation horizontale, management par la confiance, prise d'autonomie des collaborateurs, mode projet, méthode SCRUM)
- Exploiter les nouveaux modes agiles au travail (télétravail, flex office, nouveaux outils)
- Optimiser son usage des réseaux sociaux
- Tirer le meilleur parti des nouveaux outils digitaux (Google Drive, Google Form, Doodle, Monday, Notion, Klaxoon, Canva...) pour mieux manager la relation-client
- Sensibilisation à l'usage raisonné des outils digitaux (Intelligence Economique et Stratégique)
- Comprendre et mesurer l'impact et les conséquences de la digitalisation du monde et des entreprises sur les pratiques de la relation-client dans l'assurance

## 4) Intelligence de marché et prospective (7,5h)

### Objectifs :

- Mettre en place une méthodologie efficace de veille concurrentielle
- Tirer parti des informations recueillies pour adapter ses pratiques professionnelles

### Contenu :

- Connaître et comprendre son marché
- Anticiper les évolutions et savoir repérer les signaux faibles



Pour plus de renseignements :

[www.fld-lille.fr](http://www.fld-lille.fr)

[benoit.dos@univ-catholille.fr](mailto:benoit.dos@univ-catholille.fr)

[departemententreprises@univ-catholille.fr](mailto:departemententreprises@univ-catholille.fr)

## TARIFS

**2 500 €** net de taxes sur une année

**3 300 €** (1 100 € net de taxes par an) sur 3 ans

## PROCÉDURE D'INSCRIPTION :

Les candidatures pour le CU sont à déposer en ligne sur le site des admissions

<https://espaceadmission.univ-catholille.fr>

auprès de la Faculté de Droit.

Le dossier d'inscription doit être accompagné d'un CV et d'une lettre de motivation.

Pour toutes questions complémentaires

concernant l'inscription ou le financement :

[departemententreprises@univ-catholille.fr](mailto:departemententreprises@univ-catholille.fr)



### FACULTÉ DE DROIT

58 rue du Port

59800 LILLE

03 20 13 41 00

[fld@univ-catholille.fr](mailto:fld@univ-catholille.fr)