



CEFIOB

Centre de formation

BANQUE - FINANCE - ASSURANCE - IMMOBILIER

Livret d'accueil du stagiaire

Formations à distance, CEFIOB

Mis à jour octobre 2026

Livret d'accueil du stagiaire

CEFIOB, 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 PARIS, RCS Paris 753 159 490, SIRET 753 159 490 00022, Organisme de formation enregistré auprès de la DRIEETS d'Île-de-France sous le numéro 11754922175. Tél : +33 1 88 32 15 06 - Courriel : contact@cefiob.fr - www.cefiob.fr

Mot d'accueil

Vous venez de vous inscrire à une formation dispensée par le CEFIOB, CEntre de Formation des Intermédiaires en Opérations de Banque. Nous vous en remercions et nous sommes heureux de vous accueillir.

Ce livret vous est remis avant votre inscription définitive. Il rassemble tout ce que vous devez savoir pour aborder sereinement votre parcours : qui contacter, comment accéder à la plateforme, ce que l'on attend de vous, ce que nous nous engageons à vous apporter, et quels documents vous seront délivrés à l'issue de la formation.

Nos formations sont intégralement dispensées à distance, en accès asynchrone. Vous progressez à votre rythme, aux horaires qui vous conviennent, depuis n'importe quel poste connecté. Cette liberté d'organisation s'accompagne d'exigences précises : votre temps de connexion et vos résultats constituent la preuve de votre formation, opposable aux autorités de contrôle et aux financeurs. Le présent livret vous explique très concrètement comment cette preuve se construit.

Nous vous invitons à le conserver pendant toute la durée de votre parcours et à le consulter chaque fois qu'une question pratique se pose.

Bonne formation à vous.

B. TAGUEMOUNT, Direction du CEFIOB

1. Le CEFIOB, votre organisme de formation

1.1 Identité de l'organisme

Rubrique	Information
Dénomination	CEntre de Formation des Intermédiaires en Opérations de Banque (CEFI OB)
Adresse	91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris
Téléphone	01 88 32 15 06
Courriel	contact@cefiob.fr
Site internet	www.cefiob.fr
Numéro de déclaration d'activité	11754922175, auprès du préfet de la région Île-de-France
Immatriculation	RCS Paris 753 159 490, SIRET 753 159 490 00022
Certification	Qualiopi, au titre des actions de formation
Référent handicap	Monsieur B. TAGUEMOUNT

Focus réglementaire

L'enregistrement de la déclaration d'activité auprès de la DREETS ne vaut pas agrément de l'État. Il atteste que l'organisme s'est déclaré et respecte ses obligations déclaratives, conformément à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

1.2 L'offre de formation

Le CEFIOB conçoit et dispense des formations réglementaires destinées aux professionnels de l'intermédiation en banque, en assurance, en finance et en immobilier. Notre offre couvre deux besoins distincts.

- Les **formations initiales de capacité professionnelle**, qui conditionnent l'accès à un statut réglementé et l'immatriculation au registre unique de l'ORIAS : IOBSP de niveaux 1, 2 et 3, IAS de niveaux 1, 2 et 3, passerelles vers le niveau 1, CIF et IFP.
- Les **formations continues obligatoires**, qui conditionnent le maintien du statut ou le renouvellement du titre : DDA pour les intermédiaires en assurance, DCI pour les intermédiaires en crédit, Loi ALUR pour les titulaires d'une carte professionnelle, formation continue CIF, ainsi que les modules transversaux de conformité (LCB-FT, lutte contre la corruption).

Chaque parcours est construit autour d'un programme écrit qui précise ses objectifs, son contenu, sa durée, ses prérequis, ses modalités d'évaluation et son tarif. Ce programme vous est remis avec le présent livret.

1.3 L'engagement qualité

Le CEFIOB est titulaire de la certification Qualiopi, délivrée au titre du Référentiel National Qualité prévu par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019. Cette certification est le fruit d'un audit indépendant portant sur l'ensemble de nos processus : information du public, analyse du besoin, conception pédagogique, moyens mis en œuvre, qualification des intervenants, suivi des bénéficiaires, recueil des appréciations et traitement des réclamations.

Elle est obligatoire pour tout organisme souhaitant faire financer ses actions par un fonds public ou mutualisé : opérateur de compétences, France Travail, Caisse des Dépôts au titre du compte personnel de formation, collectivités territoriales.

1.4 Ce que la certification vous garantit

- Une information claire, complète et vérifiable avant votre engagement.
 - Des objectifs pédagogiques formulés de façon opérationnelle et évaluable.
 - Des contenus tenus à jour au regard des évolutions législatives et réglementaires.
 - Des intervenants dont la compétence est documentée.
 - Un suivi individualisé de votre progression et une assistance identifiée.
 - Un dispositif formalisé de recueil de vos appréciations et de traitement de vos réclamations.
-

2. Vos interlocuteurs et l'assistance

L'article D. 6313-3-1 du Code du travail impose que toute action réalisée en tout ou partie à distance comprenne une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours. Cette assistance n'est pas une commodité : elle est une condition de la réalisation de l'action. Voici comment elle s'organise au CEFIQB.

2.1 Qui contacter, et pour quoi

Votre besoin	Interlocuteur	Comment le joindre
Inscription, convention, facturation, financement	Service administratif	contact@cefiqb.fr, 01 88 32 15 06
Accès à la plateforme, identifiants, problème technique, lecture des modules	Assistance technique	contact@cefiqb.fr
Question sur un contenu, une notion juridique, un exercice, une évaluation	Assistance pédagogique	contact@cefiqb.fr
Aménagement du parcours, situation de handicap	Référent handicap, M. B. TAGUEMOUNT	contact@cefiqb.fr
Difficulté, aléa, réclamation	Direction	contact@cefiqb.fr

2.2 Nos engagements de délai

Nous nous engageons sur des délais de réponse chiffrés, et non sur une formule d'attente.

- **Assistance technique** : réponse sous **1 jour ouvré**, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h.
- **Assistance pédagogique** : réponse sous **2 jours ouvrés**, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h.
- **Service administratif** : réponse sous **2 jours ouvrés**.
- **Réclamation formalisée** : accusé de réception sous **2 jours ouvrés**, réponse motivée sous **15 jours ouvrés**.

Toute sollicitation adressée en dehors de ces plages est traitée le jour ouvré suivant. Les demandes sont enregistrées et horodatées : vous pouvez à tout moment demander l'historique de vos échanges.

⚠ Mise en garde

Si vous ne recevez pas de réponse dans le délai annoncé, ne restez pas bloqué. Relancez en écrivant à contact@cefiob.fr en mentionnant la date de votre première demande. Un parcours interrompu faute d'assistance est un incident que nous devons tracer et corriger.

2.3 Le référent handicap

Monsieur B. TAGUEMOUNT est votre interlocuteur unique pour toute question relative à l'accessibilité de la formation et à la compensation d'une situation de handicap. Son rôle est détaillé au chapitre 6 du présent livret.

3. Avant d'entrer en formation

3.1 Public visé et prérequis

Nos formations s'adressent aux professionnels en activité, aux personnes en reconversion et aux collaborateurs de cabinets, d'agences et de réseaux relevant des secteurs de l'assurance, du crédit, de l'investissement financier et de l'immobilier.

Aucun diplôme n'est exigé pour la majorité de nos parcours. Sont en revanche attendus :

- Une bonne maîtrise de la langue française, écrite et orale, les formations étant intégralement dispensées en français.
- Des compétences de base dans l'utilisation d'un ordinateur, d'un navigateur internet et d'une messagerie électronique.
- Pour les formations initiales conduisant à une immatriculation, le respect des conditions d'honorabilité vérifiées par l'ORIAS lors de la demande d'inscription au registre.

Les prérequis propres à chaque parcours figurent dans le programme de formation qui vous a été remis. En cas de doute sur votre éligibilité, contactez-nous avant de vous inscrire.

3.2 Les moyens techniques nécessaires

Votre formation étant intégralement dématérialisée, la qualité de votre équipement conditionne le bon déroulement du parcours.

Élément	Configuration attendue
Matériel	Ordinateur de bureau ou portable. La tablette et le téléphone sont utilisables en consultation, mais déconseillés pour les évaluations.
Navigateur	Version à jour de Chrome, Firefox, Edge ou Safari.
Connexion	Accès internet haut débit stable.
Logiciels	Lecteur de fichiers PDF. Haut-parleurs ou casque si le parcours comporte des séquences sonores.
Messagerie	Adresse électronique personnelle et fonctionnelle, relevée régulièrement.

Nous vous recommandons vivement de tester votre accès dès réception de vos identifiants, sans attendre le début effectif de votre parcours. Un problème détecté le premier jour se règle ; le même problème détecté la veille de l'échéance ne se rattrape pas toujours.

Point expert

Pensez à vérifier que les messages en provenance de nos serveurs ne sont pas dirigés vers vos courriers indésirables. En environnement professionnel, les filtres de messagerie bloquent fréquemment les notifications de plateforme. Ajoutez nos adresses à votre liste d'expéditeurs autorisés.

3.3 Le positionnement à l'entrée

Avant le démarrage, un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation entre votre situation et la formation envisagée : statut réglementaire, obligation à satisfaire, niveau de connaissances, antériorité de formation, contraintes d'organisation. Ce positionnement peut conduire à vous orienter vers un autre parcours, à adapter la durée, ou à prévoir un aménagement particulier.

3.4 Les délais d'accès

Le délai entre votre demande et l'ouverture effective de vos accès dépend du mode de financement retenu.

Situation	Délai indicatif
Financement personnel ou par l'entreprise, dossier complet	24 heures ouvrées
Prise en charge par un opérateur de compétences	Date de démarrage retenue dans l'accord du financeur
Mobilisation du compte personnel de formation	Délai légal de réflexion applicable sur la plateforme officielle

Livret d'accueil du stagiaire

3.5 Les documents remis avant l'inscription définitive

L'article L. 6353-8 du Code du travail impose que certaines informations soient mises à votre disposition **avant votre inscription définitive**, et, lorsque vous financez la formation à titre personnel, avant tout règlement de frais. Vous recevez donc systématiquement :

- Le programme détaillé de la formation, avec ses objectifs et son contenu.
- La liste des formateurs et intervenants, avec leurs titres ou qualités.
- Les modalités d'organisation et les horaires d'accès.
- Les modalités d'évaluation.
- Les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires.
- Le règlement intérieur applicable à la formation.
- Le présent livret d'accueil.
- Les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières applicables en cas d'abandon.

Un accusé de réception vous est demandé. Il ne s'agit pas d'une formalité : il constitue la preuve que l'information vous a bien été délivrée en temps utile.

3.6 Le financement de votre formation

Selon votre situation, votre formation peut être financée par votre entreprise, par un opérateur de compétences, par votre compte personnel de formation, par France Travail ou sur vos fonds propres. Le service administratif vous accompagne dans le montage du dossier et vous indique les pièces attendues par le financeur.

Mise en garde

Une prise en charge n'est acquise qu'après accord écrit du financeur. Tant que cet accord n'est pas obtenu, ne considérez pas votre inscription comme définitive et n'engagez pas votre parcours sur la base d'une simple demande déposée.

4. Le déroulement de votre parcours à distance

4.1 Le principe du parcours asynchrone

Vos formations sont dispensées en formation ouverte et à distance, en mode asynchrone. Concrètement, cela signifie que vous n'avez aucun rendez-vous imposé ni aucune classe virtuelle à heure fixe. Vous accédez à la plateforme quand vous le souhaitez, autant de fois que nécessaire, pendant toute la durée d'ouverture de vos droits d'accès.

Cette souplesse a une contrepartie : la régularité repose sur vous. L'expérience montre qu'un parcours abordé par séquences courtes et fréquentes est mieux assimilé et bien plus sûrement mené à terme qu'un parcours entassé sur les derniers jours.

4.2 Nature des activités et durée moyenne

L'article D. 6313-3-1 du Code du travail impose que vous soyez informé des activités pédagogiques à effectuer à distance et de leur durée moyenne. Cette information figure module par module dans le programme de formation et se retrouve sur la plateforme, en tête de chaque séquence.

Vos activités se répartissent entre :

- La consultation de modules de cours structurés, illustrés d'exemples et de mises en situation professionnelles.
- La lecture de textes de référence et de documents de synthèse téléchargeables.
- La réalisation d'exercices d'application et d'études de cas issues de la pratique professionnelle.
- Les questionnaires à choix multiples de fin de chapitre, à correction immédiate et commentée.
- L'évaluation finale des acquis.

La durée réglementaire de votre formation correspond au temps de travail effectif attendu pour réaliser l'ensemble de ces activités. Elle n'est pas un forfait théorique : elle doit se retrouver dans vos relevés de connexion.

4.3 L'accès à la plateforme

Vos identifiants personnels vous sont adressés par courrier électronique à l'ouverture de votre parcours. Ils sont strictement personnels et inaccessibles.

Vos accès sont ouverts pendant un an à compter de la date de démarrage figurant sur votre convocation, puis reconduits tacitement et gratuitement par périodes d'un an, sauf dénonciation écrite un mois avant l'échéance.

4.4 L'accompagnement pédagogique

Vous n'êtes pas seul face à l'écran. Tout au long du parcours :

- Vous pouvez poser vos questions par écrit à l'assistance pédagogique, dans les délais annoncés au chapitre 2.
- Vos résultats aux questionnaires intermédiaires sont commentés, chaque réponse fausse faisant l'objet d'une explication.
- Votre progression est suivie par notre équipe, qui vous relance en cas d'inactivité prolongée.
- Un point d'étape peut être organisé à votre demande ou à notre initiative si votre avancement le justifie.

4.5 L'assiduité et la preuve du temps de formation

C'est le point le plus important de ce livret, et le plus souvent mal compris.

En formation présentielle, l'émargement signé prouve la présence. En formation à distance asynchrone, il n'existe pas de feuille de présence : la preuve de votre assiduité repose entièrement sur les traces générées par la plateforme.

Sont enregistrés et conservés :

- La date et l'heure de chacune de vos connexions.
- Le temps passé sur chaque module et sur chaque activité.
- Le taux d'avancement de votre parcours.
- Vos tentatives et vos résultats aux évaluations.

Ces éléments constituent votre relevé de connexion. Ils sont communiqués, sur demande, à votre employeur, à votre financeur, à l'auditeur Qualiopi et, le cas échéant, à l'autorité de contrôle compétente.

Mise en garde

Ouvrir un module et laisser la fenêtre ouverte ne produit pas de temps de formation exploitable. Les plateformes détectent l'inactivité. Seul le temps réellement actif est comptabilisé, et c'est ce temps-là qui sera opposé en cas de contrôle. Une formation ALUR de quatorze heures doit se traduire par quatorze heures de travail effectif tracées.

Pour que votre formation soit réputée réalisée et que les documents de fin de parcours vous soient délivrés, deux conditions cumulatives doivent être remplies :

- Un temps de connexion actif au moins égal à la durée réglementaire de la formation.
- Un taux de complétion de **100 %** des activités obligatoires, et la réussite de l'évaluation finale au seuil applicable à votre parcours.

4.6 Le suivi et les évaluations

L'évaluation jalonne le parcours et le conclut, conformément au 3° de l'article D. 6313-3-1 du Code du travail.

Moment	Modalité	Fonction
À l'entrée	Questionnaire de positionnement	Vérifier l'adéquation du parcours à votre situation
En cours de parcours	Questionnaires de fin de chapitre, à correction immédiate	Ancrer les acquis et signaler les points à retravailler
En fin de parcours	Contrôle final des compétences	Attester l'atteinte des objectifs pédagogiques
Après la formation	Questionnaire de satisfaction, puis enquête à froid	Mesurer l'utilité professionnelle et améliorer nos parcours

Le seuil de validation dépend du dispositif réglementaire concerné. Il vous est indiqué dans le programme de votre formation et rappelé avant le déclenchement de l'évaluation finale. En cas d'échec, vous pouvez repasser l'évaluation sans frais supplémentaires, dans la limite de la période d'ouverture de vos accès.

4.7 Les documents remis à l'issue du parcours

Selon la nature de votre formation et votre statut, vous recevez :

- Un **certificat de réalisation**, établi sur le modèle harmonisé du ministère du Travail. C'est la pièce attendue par les financeurs au titre du contrôle de service fait, notamment par les opérateurs de compétences, la Caisse des Dépôts pour le compte personnel de formation et France Travail.
- Une **attestation de formation thématique** lorsque votre parcours répond à une obligation continue identifiée : DDA, DCI, ALUR, LCB-FT.
- Un **livret de formation** lorsque votre parcours conduit à une capacité professionnelle et doit être produit à l'appui d'une demande d'immatriculation à l'ORIAS.



Posture de conseil

Conservez ces documents. Vous en aurez besoin bien après la fin de la formation, à l'occasion d'un renouvellement de carte professionnelle, d'une vérification annuelle de votre association professionnelle, d'un audit interne ou d'un contrôle de l'autorité de tutelle. Archivez-les au format numérique dans un dossier dédié, et non dans votre seule messagerie.

5. Votre obligation réglementaire selon votre statut

Ce chapitre rappelle le cadre dans lequel s'inscrit votre formation. Il ne remplace pas le programme de votre parcours, qui seul détaille le contenu et la durée retenus.

5.1 Intermédiaires en assurance, obligation DDA

Les intermédiaires en assurance immatriculés à l'ORIAS et leurs collaborateurs sont soumis à une obligation de formation continue de **quinze heures par année civile**, issue de la Directive sur la distribution d'assurances et transposée aux articles L. 511-2 et R. 512-13-1 du Code des assurances. Le contenu doit être en lien avec les activités exercées et couvrir notamment le devoir de conseil, la connaissance des produits, la gouvernance produit et la protection de la clientèle. L'ACPR contrôle le respect de cette obligation.

5.2 Intermédiaires en opérations de banque, obligation DCI

Les IOBSP sont tenus, en application de l'article R. 519-11-3 du Code monétaire et financier, de mettre à jour leurs connaissances par une formation d'une durée suffisante, adaptée aux activités enregistrées. Pour l'activité de crédit immobilier, cette obligation est fixée à **sept heures par année civile**, en application des articles L. 314-24 et D. 314-23 du Code de la consommation et de l'arrêté du 18 juillet 2022. Elle conditionne le maintien de l'immatriculation à l'ORIAS.

5.3 Professionnels de l'immobilier, obligation Loi ALUR

Les titulaires d'une carte professionnelle T, G ou S, ainsi que leurs collaborateurs et agents commerciaux, doivent justifier de **quarante-deux heures de formation continue sur trois ans**, soit un minimum de quatorze heures par année civile. Sur ces quarante-deux heures, deux heures au moins doivent porter sur la déontologie et deux heures sur la non-discrimination dans l'accès au logement. Ce quota est triennal, et non annuel. L'attestation est produite à la chambre de commerce et d'industrie lors du renouvellement de la carte professionnelle.

5.4 Conseillers en investissements financiers

Les CIF relèvent de l'article L. 541-2 du Code monétaire et financier et du règlement général de l'AMF. Ils sont soumis à une exigence de compétence initiale, vérifiée à l'entrée dans la profession, puis à une obligation d'actualisation de leurs connaissances, dont les modalités sont fixées par leur association professionnelle agréée.

5.5 Lutte contre le blanchiment de capitaux

Les personnes assujetties au titre de l'article L. 561-2 du Code monétaire et financier doivent assurer la formation de leurs collaborateurs en application de l'article L. 561-34, mis en œuvre par l'article D. 561-38-1-1. Les attestations, programmes et relevés de connexion sont conservés pendant la durée des fonctions du collaborateur, puis cinq ans après leur cessation, et tenus à la disposition des autorités de contrôle.

5.6 Les formations initiales de capacité professionnelle

Lorsque votre parcours vise l'accès à un statut réglementé, la formation est encadrée par des textes qui fixent sa durée minimale, son programme et les conditions de délivrance du livret de formation. C'est notamment le cas des articles R. 512-9 à R. 512-12 et R. 514-3 du Code des assurances pour l'IAS, et des articles R. 519-8 et R. 519-12 du Code monétaire et financier pour l'IOBSP. Le livret que nous vous délivrons est la pièce que l'ORIAS attend à l'appui de votre demande d'immatriculation.

5.7 Récapitulatif des volumes réglementaires

Statut	Volume	Périodicité	Autorité concernée
Intermédiaire en assurance (IAS)	15 heures	Annuelle, année civile	ACPR, ORIAS
Intermédiaire en crédit immobilier (IOBSP)	7 heures	Annuelle, année civile	ACPR, ORIAS
Professionnel de l'immobilier (Loi ALUR)	42 heures	Triennale, minimum 14 heures par an	CCI
Conseiller en investissements financiers	Selon l'association agréée	Annuelle	AMF

Livret d'accueil du stagiaire

CEFIQB, 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 PARIS, RCS Paris 753 159 490, SIRET 753 159 490 00022, Organisme de formation enregistré auprès de la DRIEETS d'Île-de-France sous le numéro 11754922175. Tél : +33 1 88 32 15 06 - Courriel : contact@cefiqb.fr - www.cefiqb.fr

6. Accessibilité et compensation du handicap

6.1 Notre engagement

Aucune situation de handicap ne doit à elle seule faire obstacle à l'accès à nos formations. La modalité entièrement distancielle lève déjà un grand nombre de contraintes liées au déplacement et à l'accessibilité des locaux. Elle en crée cependant d'autres, notamment pour les personnes concernées par une déficience visuelle, auditive ou par un trouble cognitif.

6.2 La procédure de demande d'aménagement

- Signalez votre besoin dès l'inscription, ou à tout moment du parcours, auprès du référent handicap.
- Un entretien confidentiel est organisé afin d'identifier précisément la difficulté rencontrée et l'aménagement susceptible d'y répondre.
- Une réponse écrite vous est apportée sous 5 jours ouvrés, précisant l'aménagement retenu ou, s'il ne peut être mis en œuvre, les raisons de ce refus et les solutions alternatives.
- L'aménagement est mis en place et son efficacité est vérifiée avec vous en cours de parcours.

Les aménagements possibles portent notamment sur l'allongement de la durée d'ouverture des accès, l'adaptation du format des supports, l'aménagement du temps d'évaluation ou l'organisation d'un accompagnement renforcé.

6.3 Confidentialité

Les informations que vous transmettez au référent handicap sont strictement confidentielles. Elles ne sont ni communiquées à votre employeur ni versées à votre dossier de formation sans votre accord écrit.

7. Vos droits et vos obligations

7.1 Le règlement intérieur

Conformément à l'article L. 6352-3 du Code du travail, le CEFI OB a établi un règlement intérieur applicable aux stagiaires. Ce document écrit détermine les principales mesures applicables en matière de santé, de sécurité et de discipline, ainsi que les modalités de représentation des stagiaires. Il vous est remis avec le présent livret et son acceptation conditionne votre entrée en formation.

7.2 Discipline et sanctions

Tout manquement au règlement intérieur peut donner lieu à une sanction, prononcée dans le respect de la procédure prévue aux articles L. 6352-4, L. 6352-5 et R. 6352-3 et suivants du Code du travail : information préalable des griefs, possibilité de vous expliquer, notification écrite et motivée.

Sont notamment constitutifs d'un manquement le partage de vos identifiants, la réalisation d'une évaluation par un tiers et la diffusion non autorisée des supports.

7.3 La confidentialité de vos identifiants

Vos identifiants sont strictement personnels. Les traces générées sous votre compte vous sont juridiquement imputées. Un temps de connexion produit par un tiers constitue une fausse déclaration, susceptible d'entraîner l'annulation de votre formation, le remboursement des fonds au financeur et, s'agissant d'une formation réglementaire, la remise en cause de votre conformité devant l'autorité de contrôle.

7.4 La propriété intellectuelle des supports

L'ensemble des contenus mis à votre disposition, cours, vidéos, schémas, exercices et documents téléchargeables, est protégé par le droit d'auteur. Ils vous sont confiés pour votre usage strictement personnel et pédagogique. Toute reproduction, diffusion, revente ou mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, est interdite.

7.5 La protection de vos données personnelles

Les données que vous nous communiquez sont traitées pour les finalités suivantes : gestion administrative de votre dossier, exécution et suivi pédagogique de la formation, délivrance des documents de fin de parcours, justification auprès des financeurs et des autorités de contrôle, et amélioration de nos prestations.

Elles sont conservées pour les durées imposées par les obligations légales et réglementaires applicables, en particulier les durées de conservation exigées en matière de formation réglementaire et de conformité.

Conformément au règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, ainsi que d'un droit à la portabilité. Ces droits s'exercent auprès de M. B. TAGUEMOUNT, contact@cefiob.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

8. Difficultés, aléas et réclamations

8.1 Signaler une difficulté en cours de parcours

Une difficulté signalée tôt se règle presque toujours. Prévenez-nous dès que survient un événement susceptible de compromettre votre parcours : panne prolongée, arrêt de travail, surcharge professionnelle, difficulté de compréhension persistante, changement de situation professionnelle. Selon le cas, nous pouvons prolonger vos accès, réorganiser votre progression ou suspendre temporairement votre parcours.

8.2 Formuler une réclamation

Une réclamation est l'expression écrite d'un mécontentement portant sur la prestation. Elle se distingue d'une simple demande d'information ou d'assistance.

- Adressez-la par écrit à contact@cefiob.fr, en indiquant votre nom, votre formation et l'objet précis de votre insatisfaction.
- Vous recevez un accusé de réception sous 2 jours ouvrés.
- Une réponse écrite et motivée vous est apportée sous 15 jours ouvrés.
- Chaque réclamation est enregistrée dans un registre, analysée et, le cas échéant, suivie d'une action corrective dont vous êtes informé.

8.3 La médiation

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas et que vous avez souscrit en qualité de consommateur, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le CEFI OB, après avoir épuisé notre procédure interne. Ses coordonnées sont indiquées dans nos conditions générales et sur nos documents contractuels.

8.4 Votre avis compte

À l'issue de votre formation, un questionnaire de satisfaction vous est adressé. Une enquête complémentaire vous est envoyée quelques mois plus tard, afin de mesurer l'utilité réelle de la formation dans votre pratique professionnelle. Les résultats sont analysés, restitués à notre équipe pédagogique et présentés à l'auditeur lors de nos audits de surveillance. Vos réponses ont donc un effet concret sur l'évolution de nos parcours.

Conclusion, nos engagements réciproques

Votre formation repose sur un équilibre simple. De notre côté, nous nous engageons à vous fournir une information complète avant votre inscription, des contenus à jour et conformes au cadre réglementaire, une plateforme accessible, une assistance technique et pédagogique joignable dans des délais chiffrés, un suivi individualisé de votre progression et la délivrance des documents attendus par vos financeurs et vos autorités de tutelle.

De votre côté, nous comptons sur vous pour tester vos accès sans attendre, progresser régulièrement, réaliser effectivement les activités demandées, signaler sans délai toute difficulté, préserver la confidentialité de vos identifiants et conserver les documents qui vous sont remis.

C'est à ces deux conditions que votre formation produira ce qu'on attend d'elle : une compétence réellement acquise, et une conformité réellement démontrable.

Annexe 1 : Le déroulement type de votre parcours

Étape	Ce qui se passe	Ce que vous devez faire
1. Demande d'information	Remise du programme, du règlement intérieur et du présent livret	Lire les documents et poser vos questions
2. Positionnement	Vérification de l'adéquation du parcours à votre situation	Répondre au questionnaire ou à l'entretien
3. Inscription définitive	Signature de la convention ou du contrat, accusé de réception des documents	Retourner l'accusé de réception signé
4. Financement	Montage et validation du dossier	Fournir les pièces demandées
5. Convocation	Envoi des identifiants et de la date d'ouverture des accès	Tester immédiatement votre connexion
6. Parcours	Modules, exercices et questionnaires intermédiaires	Progresser régulièrement, solliciter l'assistance si besoin
7. Évaluation finale	Contrôle des compétences acquises	Atteindre le seuil de validation
8. Clôture	Délivrance des documents de fin de parcours	Archiver vos documents et répondre au questionnaire de satisfaction

Livret d'accueil du stagiaire

CEFIQB, 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 PARIS, RCS Paris 753 159 490, SIRET 753 159 490 00022, Organisme de formation enregistré auprès de la DRIEETS d'Île-de-France sous le numéro 11754922175. Tél : +33 1 88 32 15 06 - Courriel : contact@cefiqb.fr - www.cefiqb.fr

Annexe 2 : Glossaire

ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorité de supervision des secteurs de la banque et de l'assurance, adossée à la Banque de France. Elle contrôle notamment le respect des obligations de formation continue des intermédiaires.

AMF : Autorité des marchés financiers, autorité de régulation des marchés et des acteurs de l'investissement financier, dont relèvent les conseillers en investissements financiers.

Asynchrone : Modalité de formation à distance dans laquelle l'apprenant accède aux contenus au moment de son choix, sans rendez-vous imposé ni intervention simultanée d'un formateur.

Certificat de réalisation : Document établi sur le modèle harmonisé du ministère du Travail, attestant la réalisation effective de l'action. C'est la pièce du contrôle de service fait exigée par les financeurs.

DCI : Directive sur le crédit immobilier, à l'origine de l'obligation de formation continue de sept heures par an des intermédiaires en crédit immobilier.

DDA : Directive sur la distribution d'assurances, à l'origine de l'obligation de formation continue de quinze heures par an des distributeurs d'assurance.

FOAD : Formation ouverte et à distance, modalité de réalisation d'une action de formation encadrée par l'article D. 6313-3-1 du Code du travail.

LCB-FT : Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, dispositif régi par le titre VI du livre V du Code monétaire et financier.

ORIAS : Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance, qui tient le registre auquel l'immatriculation conditionne l'exercice.

Qualiopi : Marque de certification qualité des prestataires d'actions de développement des compétences, délivrée au titre du Référentiel National Qualité prévu par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019.

Relevé de connexion : Extraction des données de traçabilité de la plateforme, attestant les dates, la durée et le contenu de vos sessions de travail. Il constitue la preuve de l'assiduité en formation à distance.

Taux de complétion : Proportion des activités obligatoires du parcours effectivement réalisées, exprimée en pourcentage.

Annexe 3 : FAQ

Question 1 : Puis-je suivre la formation depuis mon téléphone ?

Réponse : Techniquement oui pour la consultation, mais nous le déconseillons fortement. La lecture des tableaux, des schémas et des documents réglementaires y est inconfortable, et les évaluations exigent un affichage complet. Réservez le téléphone à des révisions ponctuelles et travaillez sur ordinateur.

Question 2 : Que se passe-t-il si je n'ai pas terminé avant la fin de mes accès ?

Réponse : Le parcours est clos en l'état et aucun document attestant la réalisation ne peut vous être délivré, faute de temps de connexion et de complétion suffisants. Anticipez : dès que vous sentez que le délai sera juste, écrivez-nous. Une prolongation est possible dans certaines situations, mais elle se demande avant l'échéance, jamais après.

Question 3 : Mon employeur peut-il consulter mon relevé de connexion ?

Réponse : Oui lorsqu'il est le commanditaire et le financeur de la formation. Il a un intérêt légitime à vérifier la réalisation de l'action qu'il finance et à disposer de la preuve du respect de son obligation réglementaire. En revanche, il n'a accès ni à vos échanges avec le référent handicap ni au détail de vos réponses aux questionnaires intermédiaires.

Question 4 : Le temps que je passe à lire les textes réglementaires est-il comptabilisé ?

Réponse : Oui, dès lors que cette lecture s'effectue sur la plateforme, dans les ressources intégrées au parcours. Le travail réalisé hors plateforme, sur vos propres documents, est utile à votre apprentissage mais ne peut pas être tracé et n'entre donc pas dans le décompte réglementaire.

Question 5 : J'ai échoué à l'évaluation finale. Que faire ?

Réponse : Vous pouvez la repasser sans frais supplémentaires, dans la limite de la période d'ouverture de vos accès. Nous vous recommandons de reprendre auparavant les modules correspondant aux questions manquées, que le corrigé commenté vous signale précisément. En cas de difficulté persistante, sollicitez l'assistance pédagogique.

Question 6 : Ma formation compte-t-elle pour l'année en cours ou pour l'année suivante ?

Réponse : Pour les obligations annuelles calées sur l'année civile, comme la DDA et la DCI, c'est la date de fin effective de la formation qui détermine l'année d'imputation. Une formation achevée le 3 janvier compte pour la nouvelle année, même si elle a été commencée en décembre. Anticipez vos échéances en conséquence.

Question 7 : Puis-je faire valoir cette formation auprès de plusieurs obligations à la fois ?

Réponse : C'est possible lorsque le contenu recouvre effectivement le champ des deux obligations et que les textes ne l'interdisent pas, mais cela suppose une analyse au cas par cas. Interrogez-nous avant de vous inscrire : le programme doit être choisi en fonction de l'usage que vous en attendez.

Annexe 4 : Accusé de réception du livret d'accueil

À compléter, signer et retourner au CEFIOB avant l'inscription définitive.

Je soussigné(e) **[Nom et prénom]**, inscrit(e) à la formation **[Intitulé de la formation]**, reconnais avoir reçu, préalablement à mon inscription définitive et à tout règlement de frais :

- Le programme détaillé de la formation, comportant ses objectifs, son contenu, sa durée, ses prérequis et ses modalités d'évaluation.
- La liste des intervenants et leurs titres ou qualités.
- Le règlement intérieur applicable aux stagiaires.
- Le présent livret d'accueil.
- Les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières applicables en cas d'abandon.

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'assiduité applicables à la formation à distance, et notamment du fait que la délivrance des documents de fin de parcours est subordonnée à un temps de connexion actif au moins égal à la durée réglementaire de la formation, à la complétion des activités obligatoires et à la réussite de l'évaluation finale.

Fait à , le

Signature du stagiaire, précédée de la mention « Lu et approuvé » :