

référence
CK1

LA PROTECTION DE LA CLIENTELE

Durée e-learning : 5h27mn
Pack disponible en : e-learning

Tarif :
190 € TTC

Catégorie : Les Packs Astrée Faculté
Éligible DDA : Oui

Le pack CK1 est composé des formations :

AF34
AF80
AF91
AF94
AF95
AF98

Les 6 fiches descriptives complètes de ces formations sont disponibles dans ce document.



référence

AF34

Le traitement des réclamations avec étude de cas d'usage

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 50mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Relation clients

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production


Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 12

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


Tarif : à partir de 1440 € TTC




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 12

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : à partir de 1080 € TTC



Formation suivie en e-learning

Tarif :
29 € TTC



Durée
50 min



Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client



Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation a pour objectif de prendre connaissance des exigences réglementaires relatives au traitement des réclamations et de passer en revue quelques cas concrets de réclamations.

Le traitement des réclamations par l'intermédiaire d'assurances est susceptible de faire l'objet d'un contrôle par l'ACPR, qui a émis une recommandation avec les bonnes pratiques à respecter, et est particulièrement vigilante à ce sujet.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier les exigences légales et réglementaires applicables au traitement des réclamations
- Organiser et mettre en place un dispositif interne de traitement des réclamations conforme aux exigences réglementaires

2. Contenu

1. Rappel de l'environnement réglementaire

- Définition de la notion de réclamation et désignation des personnes en charge du traitement des réclamations
- Information du client
- Formation et suivi du dispositif
- Rappel sur les engagements de délais
- Qualification des réclamations
- Modalités de traitement des réclamations

2. Les réclamations dans les relations contractuelles avec les clients, les apporteurs et les fournisseurs

- L'information contractuelle du client
- Identification du destinataire de la réclamation
- Traitement des réclamations pour le compte de l'assureur



3. L'articulation entre la loi et le contrat d'assurance dans le traitement des réclamations

- Rappel de la hiérarchie des normes
- Le traitement des réclamations au regard de la hiérarchie des normes

4. Les relations avec les autorités de contrôle dans le traitement des réclamations

- Le contrôle de l'ACPR
- Les réclamations, source de déclenchement de contrôle

5. Étude de cas d'usage

6. Après la réclamation

- Les recours de l'assuré
- Que faire en cas de contentieux ?

3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation



5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation.

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.



référence
AF80

La Directive Distribution d'Assurances (DDA) et ses obligations

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 55mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Distribution d'assurances

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste

 Responsable production


 Tout public


Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 12

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


Tarif : 1440 € TTC




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 12

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence


Tarif : 1080 € TTC




Formation suivie en e-learning

Tarif :
32 € TTC

 Durée
55 min

 Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client

 Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation a pour objectif de vous permettre d'appliquer les obligations concrètes issues de la DDA, en particulier celles liées au devoir de conseil, à l'information précontractuelle et à la gouvernance produit.

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

- Structurer une démarche de conseil conforme aux exigences réglementaires.
- Utiliser les documents obligatoires (IPID, DER, DIC, fiche conseil, test de cohérence/adéquation).
- Comprendre le rôle de la gouvernance produit dans la conception et la distribution.
- Mettre en œuvre un dispositif efficace de traitement des réclamations.
- Contribuer à la conformité globale par des processus standardisés et une formation continue adaptée.

2. Contenu

1. Comprendre les objectifs et principes de la DDA : protection du client, transparence, professionnalisation.
2. Mettre en œuvre le devoir de conseil : recueil des besoins, justification des recommandations, traçabilité.
3. Maîtriser les documents réglementaires : IPID, DIC, fiche conseil, DER, test d'adéquation.
4. Intégrer la gouvernance produit et le traitement des réclamations dans sa pratique.
5. Appliquer les exigences de formation continue et de standardisation des processus.



3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- QCM
- Grille d'évaluation
- Test de contrôle de connaissances et validation des acquis en début de formation et à la fin de la formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

1. Suivi de l'exécution

- Attestations d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation
- Relevé de connexions, signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :
 - La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme
 - La dénomination du ou des modules suivis
 - Attestation de réalisation des unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux finalisés en cohérence avec le programme de formation

2. Appréciation des résultats

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation



5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.



référence

AF91

Le contentieux judiciaire de l'Assurance

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 54 mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Distribution d'assurances

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production


Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs

Tarif : 1440 € TTC




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : 1080 € TTC



Formation suivie en e-learning

Tarif :
31 € TTC



Durée 54 min



Dates ou période :

Voir convention de formation
conclue avec le client



Horaires :

Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.

L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation vise à permettre aux participants de comprendre les mécanismes du contentieux judiciaire en assurance, depuis la naissance du litige jusqu'à son traitement devant les juridictions.

Elle a pour objectif de donner les clés pour anticiper les risques contentieux, sécuriser les dossiers et adopter les bons réflexes face à une procédure judiciaire, en tenant compte des spécificités du droit des assurances.

- Comprendre les principales sources de contentieux en assurance.
- Identifier les étapes et acteurs du contentieux judiciaire assurantiel.
- Adopter les bons réflexes pour prévenir, gérer et sécuriser un dossier contentieux.

2. Contenu

Le contenu couvre les fondements du contentieux de l'assurance : interprétation du contrat, mise en jeu des garanties, exclusions, prescription, responsabilités et charge de la preuve.

Il détaille le déroulement d'une procédure judiciaire (expertise, référé, fond, voies de recours) et met en lumière les points de vigilance issus de la jurisprudence. Des exemples concrets permettent d'illustrer les erreurs fréquentes et les bonnes pratiques.

- Sources du contentieux : refus de garantie, exclusions, fausse déclaration, prescription, indemnisation et responsabilités.
- Déroulement de la procédure : expertise amiable et judiciaire, instance au fond, appels et exécution.
- Bonnes pratiques : constitution du dossier, gestion des preuves, prévention des litiges.



3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon



FICHE DESCRIPTIVE FORMATION



déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

Nous mettons tout en œuvre pour accueillir ou réorienter les personnes en situation de handicap. Vous pouvez nous contacter au + 33 (0)1 46 10 43 80

Astrée Consultants, propriétaire de la marque Astrée Faculté, est enregistré sous le numéro de déclaration d'activité «11 92 19 177 92 »
auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi d'Ile de France.
67 avenue Pierre Grenier 92100 Boulogne Billancourt – Tel 33(0)1.46.10.43.80- SARL à capital variable NTI FR 55.752.545.285 – 752.545.285 RCS Nanterre – APE 7022Z SIRET 752.545.285.000.13



référence

AF94

Le lexique de l'assurance en pratique

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 49 mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Distribution d'assurances

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production


Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs

Tarif : 1440 € TTC




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence


Tarif : 1080 € TTC




Formation suivie en e-learning

Tarif :
28 € TTC

 Durée
49 min

 Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client

 Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation vise à permettre aux participants de maîtriser le vocabulaire essentiel du secteur de l'assurance, afin de comprendre clairement les mécanismes, documents et obligations qui structurent les relations avec les clients. Elle a pour but de rendre les équipes plus autonomes, plus précises dans leurs échanges et plus efficaces dans l'analyse des situations opérationnelles.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Acquérir une compréhension pratique des termes clés utilisés en assurance.
- Savoir interpréter correctement les documents contractuels et réglementaires.
- Développer une communication claire, précise et professionnelle avec les clients et partenaires.

2. Contenu

Le contenu présente les notions fondamentales du lexique assurantiel : contrat, sinistre, garantie, exclusion, franchise, surprime, provision, risque assurable, indemnisation, prescription... Chaque terme est expliqué de manière simple, illustré par un exemple concret et replacé dans son contexte opérationnel (souscription, gestion, distribution). La formation inclut des mises en situation pour consolider l'apprentissage.

- Les concepts de base : risque, aléa, garanties, exclusions, franchises, plafonds, indemnisations.
- Le vocabulaire contractuel : conditions générales/particulières, avenants, résiliation, reconduction, prescription.
- Les termes pratiques du quotidien : déclaration de sinistre, expertises, provisions, surprimes, recours et délais.



3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.



référence

AF95

10 mauvaises habitudes juridiques en assurance, et comment les éviter.

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 50 mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Distribution d'assurances

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production

Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


Tarif : 1440 € TTC




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : 1080 € TTC



Formation suivie en e-learning

Tarif :
29 € TTC



Durée
50 min



Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client



Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation vise à offrir une compréhension synthétique mais solide des fondements de l'assurance à travers dix principes essentiels, accessibles à tous les publics, même non techniques. Elle permet aux participants de saisir les mécanismes qui structurent la relation assurés-assureurs, la tarification, la gestion des risques et des sinistres. L'objectif est de renforcer la culture assurantielle des équipes, d'améliorer leur efficacité opérationnelle et d'éviter des erreurs.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre les dix principes fondamentaux qui structurent le fonctionnement de l'assurance.
- Savoir relier ces principes aux situations rencontrées en souscription, distribution et gestion des sinistres.
- Développer une vision cohérente et transversale de l'activité assurantielle.

2. Contenu

Le contenu détaille les dix principes incontournables : mutualisation, aléa, indemnisation, proportionnalité, bonne foi, déclaration du risque, subrogation, intérêt assurable, minimisation du dommage et compensation.

Chaque principe est illustré par un exemple concret pour en faciliter l'appropriation et montrer son impact dans la pratique quotidienne des métiers de l'assurance.

- Les fondements techniques : mutualisation, aléa, tarification et équilibre technique.
- Les principes contractuels : bonne foi, déclaration du risque, indemnisation, proportionnalité, subrogation.
- Les principes opérationnels : intérêt assurable, minimisation du dommage, compensation et gestion des sinistres.



3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.



référence

AF98

Contrats d'assurance : les bons réflexes du professionnel

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 59 mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Distribution d'assurances

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production


Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


Tarif : 1440 € TTC




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : 1080 € TTC



Formation suivie en e-learning

Tarif :
34 € TTC



Durée
59 min



Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client



Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation vise à donner aux professionnels de l'assurance les réflexes essentiels pour analyser, présenter et gérer un contrat d'assurance de manière rigoureuse et conforme. Elle permet d'acquérir une compréhension claire de la structure contractuelle, des obligations des parties et des pièges à éviter lors de la souscription, de la vente et de la gestion.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre la structure et les éléments clés d'un contrat d'assurance (CG, CP, avenants).
- Identifier les points sensibles : garanties, exclusions, délais, obligations déclaratives.
- Adopter les bons réflexes pour sécuriser la souscription, la relation client et le traitement des sinistres.

2. Contenu

Le contenu présente les différentes composantes d'un contrat d'assurance ainsi que les vérifications indispensables avant et après signature. Il met l'accent sur la lecture pragmatique des clauses, la maîtrise des obligations du professionnel (DDA, information, conseil) et la gestion des situations sensibles (déclarations inexactes, aggravation du risque, résiliation). Des cas pratiques permettent de consolider les bonnes pratiques.

- Lecture et analyse : structure du contrat, clauses clés, garanties/exclusions, franchises, plafonds, délais.
- Obligations professionnelles : information, conseil, traçabilité, gestion des modifications et avenants.
- Situations sensibles : déclaration du risque, aggravation, fausse déclaration, résiliation et gestion des litiges.



3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.