



référence

AF32

Le démarchage téléphonique en assurance

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 60 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 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 : 1 440 € HT



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 : 1 080 € HT



Formation suivie en e-learning

Tarif :
35 € HT



Durée
60 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 collaborateurs de maîtriser le cadre juridique et opérationnel du démarchage téléphonique en assurance en 2026, profondément modifié par les nouvelles exigences légales et les attentes accrues des régulateurs. Elle doit donner les outils nécessaires pour sécuriser les pratiques commerciales, prévenir les risques de non-conformité et optimiser la relation client.

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

- Comprendre le nouveau cadre législatif applicable au démarchage téléphonique.
- Savoir mettre en œuvre des scripts, process et contrôles internes conformes.
- Identifier les risques (ACPR, DGCCRF) et adopter les bonnes pratiques de communication.

2. Contenu

Le programme couvre l'ensemble des obligations applicables aux distributeurs d'assurance en matière de prospection téléphonique, ainsi que les évolutions légales prévues pour 2026 (consentement, registre Bloctel, contrôle des tiers). Il propose également des cas pratiques pour sécuriser les appels et formaliser les preuves nécessaires en cas de contrôle.

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

- Rappel du cadre légal : Code des assurances, rôle de l'ACPR, règles renforcées en 2026.
- Mise en place opérationnelle : scripts, recueil du consentement, traçabilité et conservation des preuves.
- Études de cas : audits de pratiques, non-conformités fréquentes, sanctions et remédiations.



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.