



référence

## AF34

## Le traitement des réclamations en assurance : transformer l'obligation en opportunité

**Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 60 mn**

**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 : 1 440 € 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 : 1 080 € TTC**



### Formation suivie en e-learning

**Tarif :**  
35 € TTC



**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 a pour objectif de donner aux équipes une compréhension complète du cadre réglementaire applicable au traitement des réclamations en assurance, ainsi que des méthodes opérationnelles pour sécuriser et professionnaliser la gestion des insatisfactions clients. Elle vise à renforcer la qualité de service, réduire les risques de non-conformité et améliorer la traçabilité des réponses apportées.

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

- Comprendre les obligations du Code des assurances et les exigences ACPR en matière de réclamations.
- Savoir organiser un processus interne de traitement conforme, efficace et traçable.
- Développer des réflexes pour analyser les causes, prévenir les récurrences et améliorer la satisfaction client.

## 2. Contenu

Le contenu aborde le cadre réglementaire, les définitions et typologies de réclamations, les délais impératifs de réponse, ainsi que les étapes clés du traitement (accusé réception, analyse, réponse motivée, clôture). Il comprend également des éléments de pilotage (reporting, indicateurs, analyse de causes) et les attentes des régulateurs lors des contrôles.

- Cadre légal et réglementaire : définition de la réclamation, obligations de délai, rôle du médiateur.
- Processus interne : réception, qualification, analyse, réponse, traçabilité et conservation des preuves.
- Pilotage et conformité : indicateurs, prévention des incidents récurrents, attentes de l'ACPR et bonnes pratiques.

**Le module e-learning a été actualisé en décembre 2025**



### 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**



## FICHE DESCRIPTIVE FORMATION



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.