

## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS EN ASSURANCE

Mettre en place un dispositif opérationnel efficace, conforme et orienté client

1 JOUR, 7 HEURES

CONFORMITÉ

CODE :  
ARM09

### Objectifs de la formation

- Identifier les enjeux réglementaires, opérationnels et commerciaux du traitement des réclamations clients
- Expliquer les exigences des recommandations de l'ACPR et leur transposition dans les procédures internes
- Appliquer les étapes-clés d'un processus de gestion efficace des réclamations dans son contexte professionnel
- Adapter et optimiser son dispositif existant au regard des meilleures pratiques et des obligations en vigueur

### Parmi nos formateurs

- **COLLIN Marie**  
Présidente - Associée, Consultante et formatrice,  
EOLE BUSINESS ET RH
- **OK Chandara**  
Directeur conformité et risques, Conseil en réglementation et risques financiers,

### Public concernés

- Compliance Officer/ Responsable conformité ; Responsables juridiques et financiers ; Responsables clientèle ; Gestionnaires de contrats d'assurance ; Courtiers ; Agents généraux

### Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

### Tarifs

- Tarif Session en classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

De nombreuses dispositions législatives et réglementaires imposent aux compagnies d'assurances d'assurer la mise en place et le suivi du traitement des réclamations de leurs clients. Par ailleurs les entreprises soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) doivent justifier de leur mise en conformité à ses recommandations sur le sujet. L'objectif poursuivi est de réduire les délais de réponses aux clients des assureurs, faciliter la saisine par les clients et améliorer la gestion des réclamations en y apportant des actions correctives. Cette formation apporte les outils et méthodes pour déployer et gérer efficacement et en conformité un dispositif de traitement de réclamation clients.

### Appréhender le cadre réglementaire et les enjeux de la gestion des réclamations client

- Définition réglementaire d'une réclamation
- Les bases légales : devoir de conseil, information, gestion des conflits d'intérêt
- Les objectifs et apports des recommandations ACPR, focus sur la recommandation de mai 2022)
- Organismes concernés, périmètre ACPR, articulation avec le contrôle interne

---

## EXERCICE Quiz : définitions, délais, obligations-types

---

### Informer, accompagner et rassurer le client à chaque étape du traitement

- Les modalités d'émission d'une réclamation (canaux reconnus, bonnes pratiques de réception)
- Les obligations d'information du client : accès, transparence, étapes du processus
- Le suivi de la communication : points de contact, traçabilité des échanges, personnalisation (écoute active, gestion de l'émotion)
- Garantir la satisfaction et rétablir la confiance par l'écoute active

---

## MISE EN SITUATION Analyse de mails/réclamations réels, rédaction d'un accusé de réception conforme (jeu de rôle/écrit

---

### Mettre en œuvre une procédure efficiente de traitement des réclamations

- Organigramme du processus (réception – accusé – collecte – analyse – réponse – clôture)
- Gestion multicanal : traitement des mails, appels, courriers ; identification des urgences
- Les habilitations internes et délégations : rôle des différents acteurs, recours à la médiation
- Suivi des délais, tableau de bord et indicateurs clés

---

## CAS PRATIQUE Traitement d'une réclamation de A à Z sur différents canaux (atelier en sous-groupes)

---

### Organiser le suivi, contrôler la conformité, engager des actions correctives

- Les modalités d'enregistrement et de suivi (outils, registres, gestion documentaire)
- Contrôle interne (1er & 2nd niveau), identification des écarts et remontée des incidents clés
- Définition et mise en œuvre d'actions correctives adaptées
- Formation et sensibilisation des équipes à la culture client et conformité

---

## ATELIER Étude de cas : analyse d'extraits d'un registre de réclamations, identification d'un dysfonctionnement, proposition d'une action corrective (travail collaboratif)

---

### Dates

Classe virtuelle	Paris
02/04/2026	02/04/2026
08/07/2026	08/07/2026
05/10/2026	05/10/2026

---

### Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

#### ■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la

formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

#### ■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

#### ■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au [logistiqueformations@infopro-digital.com](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.