DISTRIBUTION D'ASSURANCES

Traitement des réclamations et médiation

Le traitement des réclamations est encadré en termes de délais, d'information et de traçabilité, et constitue un indicateur suivi par le superviseur. Ce module traite du dispositif et de la rédaction des réponses.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 h · 0,5 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables de la distribution, conseillers,

PRÉREQUIS
Aucun. aux situations rencontrées par les participants.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

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

- Distinguer réclamation, demande d'information et insatisfaction.
- Mettre en place un dispositif de traitement conforme.
- Respecter les obligations d'accusé de réception et de délai.
- Rédiger une réponse claire et motivée.
- Informer le client des voies de recours et de la médiation.

03 Programme détaillé

M1 Le dispositif · 1 h 30

- Organiser le circuit.
- Définition de la réclamation et périmètre du dispositif.
- Circuit interne, délais d'accusé de réception et de réponse.
- Information du client sur les modalités de saisine et la médiation.
- Atelier : Construire le circuit de traitement des réclamations de son organisation.

M2 Répondre et exploiter · 1 h 30

- Une réponse qui referme le sujet.
- Analyse de la réclamation et recherche des éléments du dossier.
- Rédaction d'une réponse motivée, y compris en cas de refus.
- Exploitation statistique des réclamations et actions correctives.
- Atelier : Rédiger la réponse à deux réclamations réelles anonymisées.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-entreprise ou en inter-entreprises.

MÉTHODES MOBILISÉES
- Apports courts, ateliers et mises en situation.
- Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
- Fiches-outils, modèles et plan d'action.
- Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
- Analyse du besoin et recueil des attentes.
- Évaluation continue pendant les ateliers.
- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
- Émargement des participants
- Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. Le dispositif permet de justifier le contenu, la durée, les dates, les participants et les résultats du suivi au titre de l'obligation annuelle de formation DDA.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP	CONTACT
Tiffany LESTROUBAC	contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS	ADRESSE
contact@monpoleformation.fr 01 87 66 57 66	10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel
RÉCLAMATIONS	
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr	