Programme de Formation

Vendre des produits santé en conformité avec les exigences de l'ACPR

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique

Public visé

- Responsables commerciaux et responsables réseau
- Chargés de développement et marketing
- Responsables conformité et contrôle interne
- Dirigeants effectifs
- Administrateurs impliqués dans la supervision de la distribution
- Toute personne impliquée dans la vente ou l'encadrement de produits santé en mutuelle

Formation particulièrement adaptée aux mutuelles soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Identifier** les différents canaux de distribution des produits santé et les méthodes de vente associées (vente à distance, parrainage, vente à rebond, démarchage).
- **Expliquer** le cadre réglementaire applicable aux pratiques commerciales en assurance santé, notamment les règles relatives au démarchage téléphonique et au consentement des prospects.
- **Intégrer** les exigences réglementaires dans les parcours de vente à distance et dans le tunnel de souscription.
- **Appliquer** les règles encadrant l'utilisation des fichiers clients et la réalisation de campagnes commerciales (démarchage, emailing, parrainage).
- **Identifier** les acteurs de la distribution concernés et **clarifier** leurs responsabilités respectives dans la commercialisation des produits santé.
- **Mettre en œuvre** les obligations précontractuelles, notamment l'obligation d'information et le devoir de conseil.
- **Sécuriser** la conclusion d'un contrat d'assurance dans un contexte de vente à distance, en maîtrisant les modalités de signature et d'archivage des preuves.
- **Repérer** les points de vigilance susceptibles de faire l'objet de contrôles de l'ACPR et **adapter** les pratiques commerciales en conséquence.

Compétences visées

- Analyser les différents canaux de distribution des produits santé et les méthodes de vente associées afin d'identifier les risques de non-conformité.
- Appliquer les exigences réglementaires encadrant la commercialisation des produits santé, notamment en matière de démarchage téléphonique, de consentement et de vente à distance.

- Sécuriser les pratiques commerciales en intégrant les obligations réglementaires dans le tunnel de souscription et les parcours clients.
- Utiliser les fichiers clients et mettre en œuvre des campagnes commerciales (démarchage, emailing, parrainage) dans le respect du cadre juridique applicable.
- Identifier les acteurs de la distribution et clarifier leurs responsabilités respectives dans la commercialisation des produits d'assurance santé.
- Mettre en œuvre les obligations précontractuelles, notamment l'obligation d'information et le devoir de conseil.
- Garantir la conformité de la conclusion d'un contrat d'assurance à distance en maîtrisant les modalités de preuve, de signature et d'archivage.
- Détecter les points de vigilance susceptibles d'être contrôlés par l'ACPR et adapter les pratiques commerciales en conséquence.

Description

Module 1.Identifier les canaux et méthodes de distribution des produits santé

- Panorama des canaux de distribution en assurance santé (réseaux salariés, partenaires, courtiers, plateformes digitales).
- Définition et illustration des différentes méthodes de vente : vente directe, vente à distance, parrainage, vente dite « à rebond ».
- Analyse des risques de non-conformité associés aux différents canaux et méthodes de distribution.

Module 2.Comprendre les règles applicables au démarchage et à la vente à distance

- Cadre réglementaire du démarchage téléphonique en assurance.
- Nouvelle interdiction du démarchage téléphonique sans consentement préalable, en vigueur depuis le **11 août 2026.**
- Processus actuellement applicables et évolution attendue des pratiques commerciales.
- Focus sur la **notion de consentement** dans les dispositifs de vente à distance.

Module 3.Maîtriser le tunnel de souscription dans un parcours de vente conforme

- Étapes clés du tunnel de souscription en assurance santé.
- Points de vigilance réglementaires à chaque étape du parcours client.
- Intégration des obligations d'information et de consentement dans les parcours digitaux.

Module 4. Gérer les fichiers clients et les campagnes commerciales dans le respect de la réglementation

- Règles applicables à l'utilisation des fichiers clients pour les actions commerciales.
- Encadrement des campagnes de démarchage téléphonique, de parrainage et d'emailing.
- Impacts opérationnels pour l'organisation interne et pour les partenaires distributeurs.
- Gestion du consentement pour contacter un client concernant un contrat sans lien avec celui déjà détenu.

Module5. Identifier les distributeurs concernés et clarifier leurs responsabilités

- Typologie des distributeurs intervenant dans la commercialisation des produits santé.
- Répartition des responsabilités entre organisme assureur, distributeurs et partenaires.
- Points de vigilance en matière de conformité et de supervision des réseaux de distribution.

Module6. Sécuriser la phase précontractuelle : information et devoir de conseil

- Importance du **précontractuel** dans la protection du client et la conformité réglementaire.
- Obligation d'information : documents à remettre et contenu attendu.

- Devoir de conseil en assurance santé et attentes renforcées de l'ACPR.
- Lien entre le devoir de conseil, le parcours de souscription et la traçabilité des échanges.

Module7. Conclure un contrat d'assurance en vente à distance

- Modalités de conclusion du contrat dans un environnement digital ou à distance.
- Signature électronique : cadre juridique et bonnes pratiques.
- Archivage et conservation des preuves (remise des documents, consentement, validation du contrat).

Points forts

Anticipez l'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement et sécurisez vos pratiques commerciales : une formation concrète pour vendre des produits santé en conformité avec les attentes renforcées de l'ACPR.

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Modalités pédagogiques

- **Apports théoriques :** présentation des concepts clés, modèles et méthodologies par des experts du domaine. Utilisation de supports visuels et d'exemples concrets pour faciliter la compréhension.
- **Échanges et discussions :** sessions interactives permettant aux participants de partager leurs expériences, poser des questions et débattre des enjeux actuels. Animation de tables rondes et de groupes de réflexion pour favoriser l'apprentissage collaboratif.
- **Études de cas :** analyse approfondie de situations réelles ou fictives pertinentes au domaine d'étude. Travail en petits groupes pour développer des solutions et stratégies, suivi de présentations et de feedback constructif.
- **Exercices pratiques :** mise en application des connaissances acquises à travers des simulations, jeux de rôles, et projets concrets. Utilisation d'outils et de technologies spécifiques au domaine pour renforcer les compétences pratiques des participants.

Moyens et supports pédagogiques

- **Support de formation numérique :** Plateforme d'accès aux modules de cours, quiz d'auto-évaluation, ressources téléchargeables (PDF, infographies)
- **Études de cas :** Analyses approfondies de situations réelles, scénarios complexes à résoudre en groupe, retours d'expérience d'entreprises, exercices de mise en pratique basés sur des cas concrets
- **Supports numériques :** Présentations multimédias, tableaux blancs virtuels, outils de collaboration en ligne.
- **Discussions et échanges :** Sessions de questions-réponses en direct.

Modalités pratiques

Durée de la formation : La formation dure 7 heures, incluant des pauses en milieu de matinée et d'après-midi et une pause déjeuner d'une heure.

Lieu de la formation :

En présentiel : La formation peut se dérouler dans nos locaux ou sur votre site (en intra) ou dans une salle de conférence équipée.

En distanciel : Possibilité de suivre la formation à distance via une plateforme en ligne pour les participants.

Matériel nécessaire :

En présentiel : Chaque participant doit avoir accès à une connexion internet via un ordinateur ou un smartphone afin de pouvoir émarger.

Pour le distanciel : Chaque participant doit avoir accès à un ordinateur équipé d'une connexion internet.

Effectif : Le nombre de participants est limité à 12 personnes pour favoriser l'interaction et garantir un accompagnement personnalisé ; le nombre minimum est précisé dans les conditions tarifaires.

Sanction de la formation : certificat de réalisation (formation non certifiante).

Tarif : selon proposition commerciale. Nos tarifs publics sont consultables sur notre catalogue en ligne.

Modalités d'évaluation et de suivi

- Un positionnement est réalisé à l'entrée en formation, au moyen d'un questionnaire préalable, afin d'adapter le contenu au niveau et aux attentes des participants. L'évaluation est continue tout au long de la formation (questions, échanges, exercices pratiques et études de cas).
- Une évaluation des acquis en fin de formation mesure l'atteinte des objectifs pédagogiques.
- Un certificat de réalisation, signé par le responsable de l'organisme de formation et mentionnant les compétences visées, est remis à chaque participant à l'issue de la formation.

Informations sur l'admission

Inscriptions : Les pré-inscriptions se font en ligne sur notre site web, via l'extranet Entreprise ou par mail à formation@ugm-opera.fr. En inter, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours calendaires avant la session, sous réserve de places disponibles. En intra, un délai de 6 semaines entre la demande et la session est requis. Les places sont attribuées par ordre d'inscription, sous réserve d'un nombre minimum de participants et d'un dossier administratif complet.

Conditions d'annulation : Plus de 30 jours ouvrés avant la formation : sans frais ; entre 30 et 10 jours ouvrés : 30 % du montant ; moins de 10 jours ouvrés : 100 %. Remplacement d'un participant possible sans frais jusqu'à 3 jours ouvrés avant.

Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référente handicap en amont (handicap@ugm-opera.fr) : nous étudions avec vous les adaptations possibles (rythme, pauses, supports adaptés, temps supplémentaire pour les évaluations, accessibilité de l'outil à distance).

Pour les sessions en présentiel, nos locaux (35 rue des Petits Champs, 75001 Paris) sont accessibles aux personnes à mobilité réduite sur demande d'assistance préalable.

Votre intervenant

Esther BENDELAC

Esther Bendelac, avocate au barreau de Paris, allie expertise académique et pratique juridique. Ancienne enseignante-chercheuse à l'Université Panthéon-Assas, elle a exercé dans des cabinets prestigieux avant de fonder le sien.

Docteure en droit privé, elle est spécialisée en droit international privé et droit des assurances, collaborant avec les autorités de régulation. Elle excelle en conseil et contentieux.

Formatrice et auteure reconnue, Esther Bendelac a publié des ouvrages de référence sur la distribution d'assurances et le droit international privé. Elle est active dans plusieurs associations d'avocats en France et à l'international.

Parmi ses publications notables figurent *«Respecter les règles de la vente à distance des produits d'assurance»* (Argus de l'assurance, 2022), "V*endre à distance des produits d'assurance*" (Argus de l'assurance, 2020) ainsi qu'un ouvrage reconnu en droit international privé, *« Le transfert de bien au décès autrement que par succession en droit international privé »* (Bruylant, 2016).