ACANS ACADEMY

Module 09 · Catalogue 2026-2027

Suivi client, réclamations, sinistres et contrôle

Transformer l'écart individuel en apprentissage collectif.

7 heures | 1 journée ou 2 × 3 h 30 | 5 à 10 participants | 600 € HT en intra | Financement OPCO possible

Pour qui

CGP/CIF, courtiers IAS, IOBSP, professionnels de l'immobilier et fonctions de contrôle.

Prérequis

Exercer ou accompagner une activité d'intermédiation réglementée et connaître le fonctionnement général d'un dossier client. Aucun diplôme juridique n'est requis.

Ce que vous y gagnez

Fidélisation améliorée, réclamations répétitives réduites et revues annuelles plus utiles commercialement.

Indicateurs que vous pourrez suivre

Réclamations répétitives · Taux de renouvellement · Revues générant une action utile

Pourquoi ce module

Une réclamation ou un sinistre révèle souvent davantage qu'une erreur isolée. Le participant apprend à relier l'écart au questionnaire, au management, au contrôle ou à la compétence, puis à corriger le système.

À l'issue de la journée, vous êtes capable de

- Définir suivi, périodicité et événements déclencheurs.
- Traiter réclamations, médiation et sinistres révélateurs.
- Analyser les causes au-delà de l'erreur individuelle.
- Construire contrôle, action corrective et matrice de compétences.

Les situations que nous ouvrons

Patrimoine — Une perte déclenche une réclamation ; le dossier est complet mais plusieurs contradictions client n'ont jamais été traitées et le défaut apparaît ailleurs.

Courtage — Un sinistre est refusé sur exclusion ; le besoin avait été mal reformulé et le renouvellement n'a pas détecté l'écart de couverture.

Cas fictifs, reconstitués ou anonymisés. Aucune donnée client réelle n'est demandée ni conservée.

Construire votre parcours

Léa CITERNE-DEBAENE — l.citerne@acans.eu — +33 6 18 53 05 83 · Un autodiagnostic de cadrage en ligne permet d'identifier les modules à traiter en priorité.

Le déroulé de la journée

7 heures organisées en deux séquences de 3 h 30 : 4 h 30 de socle métier et réglementaire, 2 h de Lab ACANS en situation de travail, 30 minutes d'évaluation et de transfert.

Séquence 1 — 3 h 30 · Socle métier et réglementaire

Cadre applicable, points de vigilance et repères de décision propres au thème du module, travaillés à partir d'un cas déclencheur.

Séquence 2 — 3 h 30 · Lab, preuve et transfert

Mise en situation sur des dossiers proches des vôtres, production des livrables, confrontation des arbitrages, puis évaluation individuelle et plan de transfert dans le cabinet.

Le déroulé détaillé, séquence par séquence, est remis aux participants avec les supports et peut être communiqué sur demande.

Ce que vous emportez

Analyse des causes · Plan de contrôle · Actions correctives et préventives · Matrice de compétences

Méthode

Pratique réflexive en six mouvements : expliciter, décomposer, mettre sous tension, qualifier, rechercher la preuve, transformer et capitaliser.

Évaluation et attestation

Questionnaire de positionnement avant la session, évaluation des acquis en fin de journée avec décision motivée et remédiation si nécessaire, bilan personnalisé.

Attestation de fin de formation reprenant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis. Ce module ne conduit pas à une certification professionnelle.

Modalités pratiques

Durée et organisation	7 heures : une journée ou deux séquences de 3 h 30.
Formats	Présentiel, visioconférence synchrone ou format hybride.
Lieu	54-56 avenue Hoche, 75008 Paris, ou dans vos locaux.
Effectif	De 5 à 10 participants.
Tarif	600 € HT le module complet, forfait intra par session. Demi-module de 3 h 30 : 300 € HT. Sessions inter-entreprises : tarif par participant selon l'effectif. Frais de déplacement à la charge des participants.
Financement	Prise en charge possible par votre opérateur de compétences : nous fournissons les pièces du dossier.
Délais d'accès	Réponse sous 5 jours ouvrés, entrée en formation sous 30 jours en moyenne. Une demande d'aménagement liée à une situation de handicap suspend ce délai le temps de l'étude du besoin.
Accessibilité	Les besoins d'aménagement sont étudiés au cas par cas. Référent handicap : Fabienne ROUZAUD — f.rouzaud@acans.eu

ACANS Compliance — SAS au capital de 500 euros — 1 rue de la Pépinière, 75008 Paris — SIREN 952 380 004 — NAF 7022 Z — Déclaration d'activité n° [à compléter], ne vaut pas agrément de l'État. Fiche module 09, version 1.2 du 29 septembre 2026.