

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS,  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT).



Repérer, Prévenir et Agir sur les risques psychosociaux  
pour protéger la santé des salariés  
et la performance de l'entreprise.

# SOMMAIRE

01-02	Préambule
03	Notre méthode
04	Sensibilisation aux Risques Psychosociaux
05	Audit aux Risques Psychosociaux
06	Diagnostic aux Risques Psychosociaux
07	Accompagnement aux Risques Psychosociaux
08	D.D.A: Directive de la Distribution d'Assurance
09	D.C.I: Directive Sur le Credit Immobilier
10-11	Technique de vente et commercial (Vie/IARD)
12	Digitalisation
13	Conditions générales de ventes
14	Equipe

---





## *Préambule,*

Notre savoir-faire et nos compétences reposent sur un vivier d'experts, composé de psychologues, pédagogues, consultants, expérimentés, pédagogues et motivés, aguerris grâce aux multiples projets et missions réalisés depuis de nombreuses années

Catherine DIBI  
Directrice d'Adorea

*“Une once de prévention vaut une livre de guérison”  
..... Benjamin Franklin*

La force d'Adorea repose sur la double compétence:

Des **consultants experts issus du monde l'assurance** pour les aspects techniques et réglementaires (DDSA, DCI; produits d'assurance, conformité ORIAS, contrôle ACPR...

Des **psychologues** et spécialistes RPS pour aborder les dimensions humaines, le stress, le burnout, la prévention des risques psychosociaux dans les équipes commerciales et administratives ou de gestion des conflits.

Cela permet des formations particulièrement adaptées aux secteurs de l'assurance et de la bancassurance, où les RPS sont fréquents (pression commerciale, charge émotionnelle liée aux sinistres, objectifs chiffrés...)





## Notre méthode

- ✓ Questionnaire semi-directif.
- ✓ Médiation.
- ✓ Accompagnement individuel et/ou collectif.
- ✓ Approches multifactorielles.
- ✓ Ateliers à thèmes.
- ✓ Démarche participative.
- ✓ Soutien individuel et/ou collectif.



## Notre valeur ajoutée

- ✓ Accompagnement de tous secteurs d'activités confondus, public et privé.
- ✓ Accompagnement sur mesure.
- ✓ Collaboration active avec les Directions et les acteurs de la santé en entreprise.
- ✓ Équipe pluridisciplinaire de consultants experts.





# Risques Psychosociaux dans l'Assurance

## Sensibilisation

Module 1 : Sensibilisation aux RPS

Objectifs :

Comprendre les notions fondamentales des RPS et leurs impacts sur la santé, la performance et l'organisation dans le contexte de l'assurance.

Identifier les facteurs de risques et les signaux d'alerte précoces.

Sensibiliser à l'importance de la prévention pour réduire l'absentéisme et améliorer la qualité de vie au travail (QVCT).

Contenu :

Définition des RPS : stress professionnel, burn-out, harcèlement moral/sexuel, violences internes/externes (ex. : interactions tendues avec clients ou assureurs). Différences avec la souffrance au travail et les troubles psychosociaux. Chiffres clés dans l'assurance (absentéisme, turn-over, désengagement).

Facteurs spécifiques au secteur : charge de travail (objectifs de vente, deadlines réglementaires), manque de reconnaissance, évolutions du marché (digitalisation, concurrence). Signaux d'alerte individuels (irritabilité, fatigue) et collectifs (conflits d'équipe, démotivation).

Cadre légal : obligations de l'employeur, rôle des managers et RH, intégration dans le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER).

Liens avec la QVCT : impact sur la fidélisation des agents et la performance commerciale.

Durée : 7 heures (1 jour).

Méthodes : Exposés théoriques (40%), ateliers pratiques (60%) avec cas d'étude (ex. : analyse d'une situation de pression commerciale chez un courtier). Auto-diagnostic des pratiques.

Public cible : Tous les acteurs (agents, managers, RH).

# Risques Psychosociaux dans l'Assurance

## Audit

Module 2 : Audit des RPS

Objectifs :

Évaluer la maturité de l'entreprise en matière de prévention RPS.

Identifier les bonnes pratiques et les zones à risque pour anticiper les crises.

Préparer l'intégration des RPS dans le DUER et les démarches RSE.

Contenu :

Préparation de l'audit : constitution d'un groupe de pilotage (RH, managers, représentants du personnel), choix des outils (questionnaires, entretiens).

Collecte de données : analyse documentaire (DUER, rapports RH), quantitative (enquêtes anonymes sur le stress et la charge de travail), qualitative (entretiens individuels/collectifs avec agents sur les relations clients et hiérarchiques).

Facteurs spécifiques à l'assurance : évaluation des risques liés aux réorganisations (fusion de cabinets), à la gestion de la charge (portefeuilles clients volumineux) et aux tensions relationnelles (conflits avec assureurs).

Restitution : cartographie des risques, identification des leviers d'amélioration (ex. : optimisation des processus commerciaux).

Durée : 14 heures (2 jours).

Méthodes : Ateliers collaboratifs, utilisation d'outils comme des grilles d'observation INRS/ANACT, cas pratiques d'audit dans un cabinet de courtage.

**Nous définirons un programme ou intégrer vos contraintes  
(ex. : public particulier, durée, contexte organisationnel) !  
Adaptations possibles format court !**

Module 3 : Diagnostic des RPS

Objectifs :

Analyser en profondeur les causes des RPS identifiés lors de l'audit.

Objectiver les situations à risque et proposer un plan d'actions priorisé.

Comprendre les interactions entre organisation du travail et santé mentale dans l'assurance.

Contenu :

Méthodologie du diagnostic : étapes (repérage des facteurs, analyse des causes racines), outils (questionnaires validés, focus groups).

Facteurs et processus d'émergence : organisation du travail (rythme chez les agents), relations interpersonnelles (conflits en équipe), management (feedback, reconnaissance), équilibre vie pro/perso. Liens avec les générations (X, Y, Z) et les évolutions digitales.

Conséquences : impacts sur la santé (troubles du sommeil, anxiété), le travail (erreurs dans la gestion de contrats) et la performance (perte de clients).

Élaboration du plan : prévention primaire (réorganisation), secondaire (formation) et tertiaire (gestion de crises).

Durée : 14 heures (2 jours).

Méthodes : Analyse de cas réels (ex. : diagnostic post-réorganisation dans une agence d'assurance), exercices d'objectivation avec éléments factuels.

**Nous définirons un programme ou intégrer vos contraintes  
(ex. : public particulier, durée, contexte organisationnel) !  
Adaptations possibles format court !**

Module 4 : Accompagnement dans la Prévention des RPS

Objectifs :

Accompagner la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.

Développer une posture managériale bienveillante pour gérer les situations sensibles.

Suivre l'efficacité des mesures pour une prévention durable.

Contenu :

Rôle du manager : communication, fixation d'objectifs réalistes, reconnaissance, adaptation au télétravail ou aux pics d'activité en assurance.

Gestion des crises : réactions face à un agent en difficulté (entretien, alerte RH/médecine du travail), processus d'accompagnement (partenaires externes comme psychologues).

Démarche collective : co-construction avec le CSE, intégration dans la stratégie QVCT, indicateurs de suivi (réduction de l'absentéisme).

Actions spécifiques : ateliers sur la gestion du stress client, optimisation de la charge de travail.

Durée : 21 heures (3 jours).

Méthodes : Mises en situation (jeux de rôles : entretien avec un agent stressé), auto-diagnostic managérial, plan d'actions personnalisé.

**Nous définirons un programme ou intégrer vos contraintes  
(ex. : public particulier, durée, contexte organisationnel) !  
Adaptations possibles format court !**

## Objectifs principaux

- Maintenir et actualiser les connaissances et compétences professionnelles.
- Respecter les obligations de conformité, de conseil client, de protection du consommateur et de déontologie.
- Intégrer les évolutions réglementaires, législatives et jurisprudentielles.

Compétences générales en distribution d'assurance (4-6 h)

Cadre réglementaire : DDA/IDD, Code des assurances, RGPD, LCB-FT (anti-blanchiment), devoir de conseil et d'information précontractuelle.

Gouvernance produit (POG), adéquation des produits aux besoins clients.

Conflits d'intérêts, transparence des rémunérations (honoraires, commissions).

Actualités juridiques et marché 2025-2026 (réformes, évolutions fiscales, etc.).

Compétences professionnelles liées à la nature des produits distribués ( 5-7 h)

Assurance de personnes : santé, prévoyance, dépendance, assurance vie, capitalisation, PER.

Assurance de biens et responsabilité : auto, habitation, multirisque pro, RC exploitation / pro, cyber, pertes d'exploitation.

Spécifiques selon profil : assurance emprunteur, affinitaires, etc.

Compétences liées aux modes de distribution ( 2-3 h)

Vente à distance / en ligne, vente directe, intermédiation, réseaux d'agents.

Digitalisation, signature électronique, outils de souscription en ligne.

Compétences liées aux fonctions exercées (2-4 h)

Gestion des sinistres, relation client, traitement des réclamations.

Conformité interne, contrôle des pratiques commerciales.

Prévention du surendettement, évaluation des besoins clients.

Moyens pédagogiques: vidéos, animations, infographies, quiz intermédiaires, synthèses PDF.



Environnement du crédit immobilier en France – Marché immobilier, acteurs, conjoncture économique 2025-2026, évolutions taux et réglementations récentes (HCSF, etc.).

Objectifs : Comprendre le contexte macro et identifier les impacts sur le conseil client.

Évaluation : Quiz court.

Cadre légal et réglementaire DCI – Transposition directive 2014/17/UE, obligations ACPR/ORIAS, devoir de conseil, transparence.

Objectifs : Maîtriser les textes clés (Code conso, Code monétaire).

Évaluation : Questions ouvertes/QCM.

Crédits immobiliers – Typologies (amortissable, in fine, prêt relais), TAEG, frais, simulations.

Objectifs : Savoir expliquer et comparer les offres.

Évaluation : Cas pratique simple.

Assurances emprunteur liées au crédit – Délégation d'assurance, équivalence de garanties, loi Lemoine 2022 actualisée, résiliation infra-annuelle.

Objectifs : Conseiller efficacement sur les assurances obligatoires/facultatives.

Évaluation : Quiz sur cas concrets.

Protection du consommateur – Fiches standardisées d'information (FSI), droit de réflexion 10 jours, rétractation, prévention surendettement.

Objectifs : Appliquer les règles de bonne conduite.

Évaluation : QCM.

Lutte anti-blanchiment (LCB-FT), RGPD, solvabilité emprunteur, scoring.

Objectifs : Respecter les obligations compliance.

Évaluation : Quiz.



Module 1 – La posture du conseiller commercial en assurance (1h30)

Différence entre vendeur produit et conseiller en solutions patrimoniales/familiales

Les 3 piliers de la confiance client en assurance (expertise, écoute, transparence)

Rappel DDA : devoir d'information, de conseil et de mise en garde

Les attentes actuelles des clients (omnicanal, personnalisation, protection globale)

Exercice : auto-diagnostic de sa posture actuelle + cas concret

Module 2 – Prospection et prise de RDV qualifiée (1h30)

Construire et gérer son fichier clients / prospects (segmentation : vie, IARD, pro, particuliers)

Techniques de prospection efficaces : téléphone, email, réseaux sociaux, réseaux perso, événements

Scripts et phrases d'accroche adaptés assurance (ex. multi-risques habitation + auto + protection juridique)

Qualification BANT + besoins latents (méthode SONCASE revisitée pour l'assurance)

Atelier : rédaction et entraînement d'un script de prise de RDV

Module 3 – L'entretien de vente face-à-face ou visio (1h30)

Structure type d'un entretien performant (5 étapes : accueil / découverte / présentation / négociation / closing)

Découverte approfondie : les questions puissantes pour révéler les vrais besoins (budget, protection, projets)

Argumentaire client-centré : du produit au bénéfice (ex. « assurance obsèques » → « sécuriser vos proches sans charge pour vos enfants »)

Gestion des objections classiques en assurance (prix, « j'ai déjà », « pas le moment »)

Jeu de rôle: entretien découverte + présentation solution

# Technique de vente en Assurance

Module 4 – Closing, multi-équipement et fidélisation (1h15)

Techniques de closing adaptées assurance (alternative limitée, urgence douce, confirmation progressive)

Stratégie multi-détention : cross-selling / up-selling (ex. auto → MRH → PJ → santé → prévoyance)

Identifier les signaux d'achat et conclure sans forcer

Fidélisation post-vente : plan de contact annuel, revue de portefeuille, sinistre comme opportunité

Exercice : plan de multi-équipement sur un cas client fictif

**Si vous avez des besoins spécifiques (ex. : public particulier, durée, contexte organisationnel), nous définirons un programme ou intégrer vos contraintes !**

**Adaptations possibles format court !**

## Module 1 – Contexte et enjeux de la digitalisation dans l'assurance (3 h).

Évolution du secteur : de l'assurance traditionnelle à l'Insurtech

Chiffres clés 2025-2026 (France / Europe)

Attentes des assurés / clients (parcours 100 % digital, instantanéité, personnalisation)

Impact sur les modèles économiques (embedded insurance, usage-based, etc.)

## Module 2 – Les technologies clés au service de l'assurance (4 h).

IA et Machine Learning (scoring, tarification, détection fraude, gestion sinistres)

Big Data & Data analytics

Signature électronique / KYC digital / onboarding client

Applications mobiles, chatbots, voix (Alexa/Google pour assurances)

Blockchain et smart contracts (état des lieux)

API et open insurance

## Module 3 – Le parcours client digitalisé (3 h).

De la souscription à l'indemnisation : exemples concrets

Outils CRM / Customer Journey digitaux

Relation client augmentée (selfcare, espaces assurés en ligne)

Cas d'usage : auto, habitation, santé, prévoyance

## Module 4 – Enjeux réglementaires, risques et conformité (2 h).

RGPD, LCB-FT dans un monde digital

Cybersécurité et risques cyber en assurance

Distribution digitale et DDA / IDD

Ethique de l'IA et discrimination algorithmique

## Module 5 – Synthèse et mise en perspective professionnelle (2 h).

Comment s'adapter au quotidien ? Bonnes pratiques

Exemples d'Insurtech françaises / internationales

Atelier : cartographie des impacts sur son poste

Moyens pédagogiques et modalités d'animation

Apports théoriques illustrés par de nombreux cas concrets et retours d'expérience (ex. : AXA, Allianz, Lemonade, Alan, Luko, etc.)

Vidéos / démonstrations d'outils (signature électronique, chatbot assurance, tarification IA...), échanges interactifs et Q&R.

# Conditions générales de vente formation

## (Formation professionnelle continue)

### Objet et champ d'application

Suite à la commande d'une formation le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

### Documents contractuels

A la demande du Client, ADOREA lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage ADOREA en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la prise de la commande. Une inscription est définitivement validée lorsque le présent document signé sur les 2 pages et un chèque d'acompte de 100% sont reçus par nos services. Le Service Formation ADOREA convient avec le Service Formation du Client des lieux, dates et horaires des sessions de formation. A l'issue de cette formation, une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client.

### Prix, facturation et règlement

Tous nos prix sont indiqués en Hors taxes. Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils ne comprennent pas les frais de déplacement et de bouche du formateur. L'acceptation de la ADOREA étant conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la prestation ou l'accord du financeur, ADOREA se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la prestation au client tant que la totalité de la prestation n'aura pas été réglée dans les conditions prévues ci-dessous. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de ADOREA à réception de facture avant le début de la prestation. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, ADOREA se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

### Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) dont il dépend, il appartient au Client de – faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande; – indiquer explicitement sur la convention et sur la facture ADOREA sur quelle instance de financement (OPCO) les prestations de formation seront financées. En l'absence de prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par ADOREA est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation ADOREA, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, ADOREA pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

### Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure : – si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire.

– si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

### Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins quatre jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par e-mail à l'adresse adorecarps@gmail.com. La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

### Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à ADOREA en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels ADOREA pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

### Renonciation

Le fait, pour ADOREA de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

### Obligation de non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel d'ADOREA ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à ADOREA à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

### Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre ADOREA et ses Clients.

### Attribution de compétence

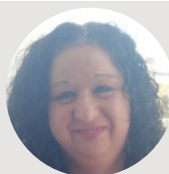
Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Grande Instance de Toulon.



# VOTRE ÉQUIPE



Guillaume Tuil  
Psychologue - Clinicien



Catherine Dibi  
Directrice



Sophie Kalfa  
Consultante



Bruno Tabary  
Formateur



Magali Loukakou  
Psychologue



Dries  
Consultant





*Créons ensemble un environnement de travail sain et équilibré.*

71 rue Francois Cuzin - 83000 Toulon

[www.adorea.org](http://www.adorea.org) [adorearps@gmail.com](mailto:adorearps@gmail.com)

Paris - Marseille- Toulon - Lyon - Lille - Strasbourg

---