



Enregistrement des communications : les nouvelles exigences pour les assurances et les mutuelles

Contenu

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 3 |
| 01- Qu'implique la réglementation actuelle ? | 4 |
| 02- Comment être en conformité avec la nouvelle réglementation ? | 6 |
| 03- L'importance des outils d'analyse pour garantir la conformité grâce à l'IA | 8 |
| 04- Le cas d'application dans un environnement cloud Microsoft | 10 |
| 05- Témoignages clients | 13 |
| Conclusion | 14 |

Introduction :

Fin 2019, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)¹ avait publié un avis pour assainir les pratiques de démarchage téléphonique en assurance, visant à protéger les consommateurs. Cet avis prévoyait plusieurs règles à respecter pour les distributeurs, telles que l'interdiction d'insister auprès du prospect qui manifeste son absence d'intérêt, l'obligation d'un consentement écrit et la planification d'un rendez-vous au moins 24 heures après, afin de laisser le temps au consommateur de prendre connaissance des éléments précontractuels.

La loi Naegelen² et la réforme du courtage d'avril 2021, ont été mises en place pour mieux encadrer les pratiques des assurances, des mutuelles et des courtiers en assurance, suite aux nombreux abus constatés. Elle impose de nouvelles règles en termes de démarchage téléphonique pour tous les distributeurs (mutuelles, courtiers, assureurs), s'appliquant aux professionnels et aux entreprises.

Ces lois sont entrées en vigueur le 1er avril 2022. Dorénavant, dans le cadre de leurs activités, les courtiers doivent se conformer à de nouvelles obligations.

Nous parlerons ici des changements qu'impliquent ces nouvelles réglementations et des solutions que les assurances, mutuelles et courtiers peuvent adopter pour respecter la loi.



Afin qu'aucune confusion ne soit créée, nous tenons à préciser qu'ici, le terme « assurances » englobera également les mutuelles et les courtiers en assurance.

¹ Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le démarchage téléphonique en assurance : [ccsf_avis_demarchage_19novembre-2019.pdf \(ccsfin.fr\)](#)

² Loi Naegelen : [De nouvelles mesures pour encadrer le démarchage téléphonique | economie.gouv.fr](#)

01 - Qu'implique la réglementation actuelle ?



La **loi Naegelen** est venue encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux. Cette loi implique :

- D'informer les prospects sur leur droit d'inscription gratuit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (cf. liste Bloctel) ;
- L'interdiction du démarchage des personnes inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, le démarchage téléphonique des personnes inscrites sur la liste Bloctel peut se faire uniquement dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ;
- Le contrôle de la conformité des fichiers de prospection commerciale incluant la liste Bloctel ;
- Le respect des horaires, jours et fréquences de démarchage. Le « **décret relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non sollicitée** » entré en vigueur le 1^{er} mars 2023 concerne les professionnels et consommateurs et implique que le démarchage téléphonique des consommateurs est autorisé du lundi au vendredi de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures, pas plus de quatre fois par mois et si le prospect refuse, le professionnel doit attendre 60 jours avant de le recontacter.

La **réforme du courtage** concerne le démarchage téléphonique pour l'assurance des particuliers. Cette loi implique :

- L'obligation pour le démarcheur de demander l'accord au prospect pour poursuivre la communication. Si le prospect refuse, le courtier doit cesser l'appel et s'assurer de ne plus recontacter le prospect ;
- L'obligation de conserver l'intégralité des communications téléphoniques intervenues avant la conclusion d'un contrat pendant deux ans ;
- Vérifier que le prospect démarché peut résilier son contrat dès que celui-ci sera effectif ;
- Vérifier que les documents d'informations précontractuels ont bien été réceptionnés par le prospect 24 heures avant la signature du contrat ;
- Respecter un délai de 24 heures entre la réception des documents et le deuxième contact avec le prospect ;
- Conclure le contrat avec une signature électronique ou manuelle de la part du prospect, 24 heures après la réception des documents ;
- L'obligation du distributeur d'informer le client sur : son engagement, les dates de prise d'effet et de conclusion de son contrat, des modalités d'examen des réclamations et d'exercices de droit³.

Si les assurances ne se conforment pas à toutes les lois et réglementations, elles prennent un risque très élevé ; de lourdes sanctions financières seront alors appliquées (entre 75 000€ et 375 000€ d'amende).



³ Encadrement du démarchage téléphonique : [Nouvel encadrement du démarchage téléphonique \(cms.law\)](#)

02 - Comment être en conformité avec la nouvelle réglementation ?

Pour être en conformité il y a quatre grands points importants à mettre place.

A. L'enregistrement

La loi impose l'enregistrement des prospects non-sollicités. L'objectif est donc de les identifier. On parle alors d'enregistrement sélectif.

Néanmoins, il peut y avoir trois possibilités en fonction de cette capacité à faire cette identification :

- **L'enregistrement de tous** : cette option consiste à enregistrer tous les appels de démarchage, ce qui permet de se conformer à la réglementation. Cependant, tous les prospects ne sont pas disposés à être enregistrés et n'en ont pas besoin, et dans ce cas il faut supprimer rapidement.
- **L'enregistrement à la demande** : Le téléconseiller a la responsabilité de gérer l'enregistrement des appels en fonction de ses connaissances. Seuls les appels nécessaires sur demande sont enregistrés. Cela permet de se conformer à la réglementation mais il y a un risque d'oubli ou d'erreur de la part du téléconseiller.
- **L'intégration de la solution d'enregistrement avec un CRM** : on est certain de l'enregistrement à 100% des prospects à enregistrer. Il s'agit d'un échange de données entre la solution d'enregistrement et le CRM. Cela permet une conformité à 100% avec ce que demande la réglementation avec une sélection automatique des appels à enregistrer et une automatisation du processus. Cela nécessite l'utilisation d'API pour démarrer et arrêter l'enregistrement depuis le CRM.

B. Suivi du dossier

Pour comprendre ce que devient l'enregistrement, il faut suivre le dossier du client : a-t-il été contractualisé ou non ?

Il faut donc pouvoir associer les enregistrements aux dossiers des prospects. Pour cela, il existe trois options :

- **La conservation de l'historique des appels dans un logiciel d'enregistrement** : à la fin de chaque appel enregistré, le téléconseiller doit saisir des informations dans un fichier (Microsoft Excel ou un CRM par exemple) afin de garder une traçabilité des communications enregistrées. Il s'agit d'une solution facile à mettre en place, mais qui peut entraîner des erreurs et des oublis en raison du caractère manuel et laborieux du processus.
- **L'export des fichiers audio des enregistrements** : dès la fin de la communication enregistrée, le téléconseiller doit récupérer les fichiers audio des enregistrements pour les placer dans un dossier spécifique pour chaque prospect. Bien que fonctionnelle, cette technique peut aussi entraîner des erreurs et des oublis.

- **L'intégration de la solution d'enregistrement à un CRM** : à chaque appel de prospect qui doit être enregistré, le CRM démarre l'enregistrement automatiquement et récupère en fin d'appel un lien vers le fichier audio. Le lien sera ensuite intégré dans une fiche prospect du CRM pour utilisation ultérieure. Cette méthode offre une rapidité, une précision et une automatisation du processus. Pour cela l'utilisation d'une API entre les deux applications est nécessaire.

C. Conservation et suppression des enregistrements

Pour être en conformité avec la réglementation, deux options sont à considérer : la contractualisation (conversation de l'enregistrement pendant 2 ans) et la non contractualisation (conservation de l'enregistrement pendant un mois).

Pour être en conformité trois approches sont possibles :

- **La recherche manuelle** : un compliance manager doit régulièrement regarder les historiques des communications ainsi que le statut des contrats pour décider quel enregistrement doit être supprimé ou non. Une fois les enregistrements à supprimer identifiés, il devra les supprimer dans l'outil d'enregistrement. On constate rapidement que ce processus est fonctionnel mais laborieux et peu fiable au vu de la quantité de données à traiter manuellement.
- **La suppression du dossier regroupant les appels** : le compliance manager doit régulièrement suivre le statut des contrats pour identifier quel dossier prospect il devra supprimer ou conserver. Là encore, le processus manuel est fastidieux et la responsabilité de la suppression des enregistrements incombe au téléconseiller.
- **L'effacement de liens redirigeant vers les enregistrements** : effacer l'ensemble des liens redirigeant aux enregistrements en un clic. Les avantages incluent une fiabilité accrue et une automatisation, mais cela nécessite une mise en place d'API de suppression des enregistrements.



La solution choisie doit être conforme à la réglementation en vigueur et les durées de rétention doivent être respectées.



03 - L'importance des outils d'analyse pour garantir la conformité grâce à l'intelligence artificielle

La loi ne mentionne en aucun cas l'obligation de l'utilisation d'outils d'analyse pour les communications. Cependant, les entreprises peuvent tout à fait avoir recours à ces outils. Il est important de comprendre leur utilisation et leurs objectifs.

L'analyse des communication assistée de l'IA, permet depuis peu, de mettre en place des processus, des stratégies ou des services inédits. Il n'est pas rare que de nouvelles approches de collaboration entre l'homme et la machine soient développées, dans lesquelles l'IA renforce les capacités humaines et permet ainsi de nouvelles, et parfois meilleures, méthodes de travail

Voici les avantages de l'intelligence artificielle dans le domaine de l'analyse :



Analyse rapide et ciblée :

En automatisant l'analyse des documents à l'aide du traitement du langage naturel, les entreprises peuvent accéder très rapidement et de manière ciblée aux informations qui leur sont particulièrement utiles.



Respect des processus définis :

L'analyse de tous les appels permet de déterminer la nécessité d'optimiser les processus ainsi que le degré de conformité des agents.



Améliorer la gestion des risques :

Les entreprises analysent automatiquement leurs données de communication pour détecter les comportements atypiques des clients ou des employés. Cela leur permet d'identifier rapidement les risques potentiels et de réagir immédiatement pour éviter d'éventuelles menaces de poursuites judiciaires.



Qualification des employés :

Les appels peuvent être enregistrés automatiquement pour être utilisés à des fins de formation. L'évaluation des informations recueillies, en réécoutes des conversations ou en lecture des transcriptions, permet d'améliorer la formation des employés, en adaptant le programme de formation.



Transcription :

Les outils de transcription convertissent la parole en texte à des fins de documentation et d'archivage. Les appels transcrits peuvent être mis à la disposition du client sous forme de fichier texte. Ainsi, toutes les parties concernées peuvent avoir un aperçu du contenu de la conversation si nécessaire.

**Suivi de la qualité et alertes :**

Des mots-clés et des sujets peuvent être définis et classés. Dès leur détection, des alarmes peuvent être générées et le management peut être informé. Une réaction immédiate ou des mesures de formations individualisées s'organisent pour empêcher la répétition des problèmes dans le futur.

**Structurer automatiquement des données auparavant non structurées :**

L'automatisation pilotée par l'IA permet d'analyser des données structurées et non structurées, ce qui permet de mieux comprendre les besoins des clients, les conditions du marché et les opportunités commerciales.

**Détection des émotions :**

Les outils d'analyse détectent les conversations à forte charge émotionnelle sur la base de caractéristiques verbales et acoustiques et peuvent être configurés pour envoyer des notifications correspondantes.

**Recherche efficace :**

Les appels pertinents peuvent être récupérés et réécoutés en quelques secondes. La recherche manuelle fait partie du passé. Les agents peuvent rechercher des appels contenant des mots-clés spécifiques et voir combien de fois ils ont été utilisés.

04 - Le cas d'application dans un environnement Cloud Microsoft

A. Le Cloud révolutionne les méthodes de travail

Il y a quelques années, les outils utilisés pour enregistrer les communications et stocker les données étaient principalement des solutions on-premise qui ne permettaient d'enregistrer que les communications ayant lieu au travail. De plus, les personnes qui souhaitaient travailler ensemble se réunissaient sur un même lieu pour pouvoir accéder aux mêmes contenus, aux mêmes ressources et aux mêmes logiciels. La numérisation a introduit l'aspect de la mobilité dans la collaboration.

Au cours des trois dernières années, tous les domaines d'activités ont été affectés par la croissance considérable du travail hybride et l'utilisation d'outils de communication unifiés et de plateformes de collaboration comme Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex et RingCentral. La répartition des équipes, la décentralisation et l'efficacité sont devenues une priorité.

Par conséquent, les entreprises ont dû revoir la plupart de leurs outils et processus pour s'adapter aux nouvelles circonstances, notamment en migrant leur infrastructure vers le cloud.

Si cela permet aux employés de travailler de n'importe où dans le monde, cela crée en même temps des défis majeurs pour les entreprises en termes d'adhésion aux nombreuses réglementations de conformité, notamment en matière de communication.



Les organismes de contrôle veillent tout particulièrement à ce que les directives définies en matière de traitement des données et de conformité soient respectées. Toutes les entreprises soumises aux règles de conformité font l'objet d'audits réguliers.

C'est pourquoi, nombre d'entreprises migrent vers le Cloud Microsoft en utilisant par exemple Microsoft Teams, car il offre des capacités de gestion des données pour offrir des expériences différenciées, responsabiliser les employés et lutter contre la criminalité professionnelle tout en facilitant la sécurité, la conformité et l'interopérabilité.

Aujourd'hui, Microsoft Teams compte plus de 270 millions d'utilisateurs actifs mensuels et est disponible dans 53 langues. Plus de 27 millions de réunions vocales ou vidéo ont déjà été organisées et plus de 220 millions d'interactions de fichiers ont été réalisées. Ce qui prouve que les outils de collaboration sont nécessaires pour une collaboration plus productive. ASC Technologies est convaincue que Teams va révolutionner la communication et la collaboration et remplacer la communication d'entreprise classique.

Teams est une solution de communication intégrée proposée par Microsoft, qui permet aux entreprises de connecter leurs équipes, peu importe leur situation géographique.

Microsoft Teams intègre les appels de manière transparente dans le flux de travail, pour une communication simplifiée et efficace et permet également de passer des appels vocaux et vidéo, d'utiliser la messagerie instantanée, d'organiser ou participer à des conférences en ligne...

Les entreprises peuvent optimiser leurs ressources informatiques grâce à une installation et une gestion simplifiées de la téléphonie Microsoft Teams.

Les enregistrements des communications sont stockés de manière sécurisée dans le cloud, ce qui permet aux utilisateurs d'y accéder facilement en cas de besoin. Les enregistrements sont soumis à des restrictions d'accès pour garantir que seules les personnes autorisées y ont accès.

Les fonctionnalités de communications classiques et modernes de Microsoft Teams répondent aux besoins des entreprises, quelle que soit leur envergure.

Les entreprises ont donc besoin d'une solution flexible, personnalisable et évolutive qui réunit en un seul endroit toutes les informations, documents et outils importants pour la collaboration.

Cette solution doit également être l'outil de collaboration qui répond aux thèmes dominants du secteur : la protection et la sécurité des données, la conformité, la mobilité et la collaboration d'équipe sur tous les canaux de communication.

Recording Insights répond parfaitement à tous ces critères. Découvrez comment cette solution facilite l'enregistrement, l'analyse et garantit la conformité avec les réglementations en vigueur.

B. Recording Insights pour l'enregistrement et l'analyse dans un environnement Cloud

Avec ASC Recording Insights, Microsoft et ASC Technologies fournissent une application permettant l'enregistrement et l'archivage, dans le respect de la loi, de tous les canaux de communication (audio, écran, appel vidéo, chat, etc.). En outre, toutes les données enregistrées peuvent être utilisées de manière rentable pour une analyse ultérieure.

ASC Recording Insights est une application native Microsoft Teams, qui s'intègre de manière transparente à Microsoft Dynamics 365. Il s'agit d'une solution cloud certifiée, construite en mode natif et hébergée dans Microsoft Azure, qui s'intègre de manière transparente à votre plateforme de collaboration. Recording Insights est un outil essentiel pour les compagnies d'assurances qui doivent respecter les réglementations légales, prévenir la fraude et gérer efficacement les risques.

Le moteur de politique de conformité de Recording Insights permet de garantir une conformité à 100% avec toutes les réglementations et lois clés énumérées ci-dessus en automatisant les processus de transcription, d'analyse et de catégorisation du contenu des communications.

Avec Recording Insights, les entreprises peuvent définir les règles de conformité qui s'appliquent à elles, repérer les violations de sécurité ou de données en temps réel et se concentrer uniquement sur les conversations pertinentes, identifiées par l'IA.



L'application Recording Insights facilite la tâche des agents de conformité, car elle utilise Microsoft Cognitive Services pour automatiser entièrement le processus de transcription, d'analyse et de traduction des appels. Les agents de conformité et les superviseurs ont ainsi un aperçu complet du processus pour surveiller les conversations sans avoir à se demander si le système a capturé toutes les informations pertinentes.

Les agents de conformité peuvent rechercher automatiquement et systématiquement des contenus prédéfinis ou spécifiques à l'entreprise (tels que des phrases qui ont été marquées comme inappropriées ou suspectes), générer des rapports et assurer le suivi des événements marqués. Cela permet de gagner du temps, de l'argent et élimine le risque de failles de sécurité ou de manquements à la conformité dus à des erreurs humaines ou d'interconnexion.

Les utilisateurs bénéficient d'un contrôle total et d'un aperçu complet de toutes les interactions avec les clients et peuvent lancer des enregistrements directement à partir de Microsoft Dynamics. Les utilisateurs peuvent enregistrer, rejouer, analyser et traduire les appels directement dans Recording Insights. Tous les médias enregistrés sont automatiquement répertoriés dans la chronologie CRM du client, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser facilement l'historique complet du client ainsi que toutes les autres informations générées par le CRM.

D'autres secteurs comme les services financiers, les centres de contact, ou les organismes de sécurité publique peuvent également profiter des avantages mentionnés ci-dessus. En effet, ils ont généralement besoin d'enregistrer, d'archiver et d'analyser la communication au sein de l'entreprise.

05 - Témoignages utilisateurs des solutions ASC Technologies

Voici deux témoignages de clients français ASC Technologies qui utilisent la solution Recording Insights et la solution Neo :

1. Témoignage d'une mutuelle

L'entreprise est spécialisée dans la protection des personnes et propose une couverture et un accompagnement spécialisés à ses adhérents. Son objectif est de faciliter l'accès aux soins, d'assurer une protection et d'offrir des services de qualité. Comme toute mutuelle, elle est soumise à des nouvelles réglementations en matière d'enregistrement des conversations depuis le 1^{er} avril 2022 pour encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux.

C'est pourquoi l'entreprise a choisi ASC Recording Insights. Elle a opté pour une solution qui assure l'enregistrement, l'archivage et l'analyse conformes à la loi pour tous les canaux de communication. L'application native d'ASC Technologies pour Microsoft Teams promet une expérience utilisateur transparente et une haute disponibilité. L'enregistrement de la conformité répond aux exigences liées à la loi Naegelen et à la réforme du courtage de l'assurance. La mutuelle est donc en conformité avec les réglementations en vigueur.



2. Témoignage d'une entreprise de courtage



L'entreprise est spécialisée dans le courtage en assurances auprès de professionnels et de particuliers. Elle a pour objectif d'offrir le meilleur service client du marché. Pour ce faire, l'entreprise a souhaité mettre en place, auprès de ses équipes de gestion, un outil de relation client (assurés) hautement intégré de bout en bout offrant une vision 360°. A ce titre, les outils choisis se sont portés sur Salesforce pour le CRM-ticketing et ASC Technologies pour répondre aux besoins de conformité relatives à l'enregistrement.

L'entreprise a résolu sa problématique en déployant la suite ASC Neo interopérable avec la solution Salesforce pour permettre aux gestionnaires d'accéder et de piloter l'enregistrement depuis le bandeau Salesforce et ainsi d'être conformité avec les exigences en matière d'enregistrement en vigueur.

Conclusion

Pour les assurances, mutuelles et courtiers en assurances, le respect de la conformité en matière de démarchage téléphonique est essentiel pour garantir la protection des consommateurs et pour éviter les risques de non-conformité et de sanctions financières. Les entreprises du secteur doivent donc s'assurer que les appels effectués auprès des consommateurs respectent les normes de conformité, notamment en matière de consentement préalable, de droit à l'information et de traitement des données personnelles. Les solutions de téléphonie cloud, telles que la téléphonie cloud de Teams de Microsoft, offrent des fonctionnalités avancées pour permettre aux entreprises de respecter les normes de conformité, y compris la possibilité d'enregistrer les appels de manière légale et de stocker les enregistrements de manière sécurisée. En respectant les normes de conformité, les assurances, mutuelles et courtiers en assurances peuvent renforcer la confiance de leurs clients et protéger leur réputation tout en optimisant leur efficacité opérationnelle.

ASC Technologies s'engage à fournir des solutions agiles et évolutives qui aident les clients à s'adapter et à prospérer. Face à des exigences de conformité toujours plus strictes et changeantes, les assurances, mutuelles et courtiers en assurances, peuvent s'appuyer sur Recording Insights ou Neo pour s'assurer que toutes leurs communications restent entièrement conformes afin d'éviter des amendes coûteuses, des frais juridiques, des pénalités et des dommages à la marque.





A propos d'ASC

ASC est un fournisseur leader mondial de logiciels et de solutions cloud dans le domaine de l'enregistrement omni-canal, de la gestion de la qualité et de l'analyse. Parmi nos groupes cibles figures toutes les entreprises qui enregistrent leurs communications, notamment les centres de contact, les institutions financières et les organismes de sécurité publique. Nous enregistrons, analysons et évaluons les interactions sur tous les supports - depuis le cloud ou on-premise. Nous croyons en l'informatique dématérialisée et proposons donc une famille de produits et de services véritablement multi tenants et hautement évolutifs, offrant à nos clients une flexibilité totale, leur permettant d'investir au fur et à mesure de leur croissance, en tirant toujours parti de notre technique la plus récente. Basé en Allemagne, ASC est le premier acteur européen de son secteur, avec des unités locales de vente et de service dans treize pays actuellement.

www.asctechnologies.com

ASC Technologies SAS
15 rue Tronchet
75008 Paris
Tél : +33 1 75 43 65 30
fr@asctechnologies.com