

MIEUX DÉCIDER AVEC L'IA : LES CLÉS DU GESTIONNAIRE DE SINISTRES AUGMENTÉ

Une journée pour repenser son rôle avec l'IA

1 JOUR, 7 HEURES

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) ET STRATÉGIE DIGITALE

CODE : ADI23

Objectifs de la formation

Appréhender les impacts concrets de l'IA sur le métier de gestionnaire de sinistres.

Savoir articuler les apports de l'IA avec l'expertise humaine.

Développer de nouvelles postures : analyse critique, relation client augmentée, arbitrage sur dossiers complexes.

Expérimenter des cas réels avec des outils et situations IA.

Parmi nos formateurs

- SCHNEIDER Johann
Formateur Métiers Banque-Assurances,

Public concernés

- Responsables dommages / Sinistres / Indemnisations / MRH / Auto ; Responsables Santé / Prévoyance ; Courtiers / Agents généraux ; Data / Digital / Conformité et risques

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Promotion d'été -10% : Sessions en virtuel : 895,50 €HT
- Promotion d'été -10% : Sessions en présentiel : 954,00 €HT
- Tarif général classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif général présentiel : 1 060,00 €HT

Les cas pratiques évoqués sont amenés à évoluer en fonction du profils des participants

L'arrivée de l'intelligence artificielle transforme en profondeur le métier de gestionnaire de sinistres.

Automatisation des tâches simples, algorithmes de décision, nouveaux outils d'analyse... Ces changements bousculent les pratiques mais ouvrent aussi de nouvelles opportunités.

Cette journée de formation est conçue pour aider les gestionnaires en poste à : Comprendre concrètement l'impact de l'IA sur leur métier Reprendre la main sur les décisions complexes, là où l'expertise humaine reste essentielle Maîtriser les nouvelles postures et outils nécessaires pour devenir un "gestionnaire augmenté" Réinventer la relation client dans un contexte digitalisé, tout en maintenant la qualité de service

Au programme : études de cas réels, mises en situation, décryptage d'outils IA et ateliers collaboratifs.

TOUR DE TABLE Introduction

- Icebreaker : « Votre dernier sinistre mémorable » (échange entre les participants)
- "Quel est encore le rôle du gestionnaire dans un monde où l'IA décide ?"

Module 1 – Comprendre l'IA dans la gestion des sinistres

Présentation interactive

- Comment les assureurs utilisent l'IA aujourd'hui ?
- Ce que l'IA fait bien (tri, automatisation, scoring, OCR)
- Ce que l'IA ne sait pas (encore) faire

Echanges

- L'IA est-elle un outil ou un juge ?

CAS PRATIQUE Analyse d'un sinistre auto traité par une IA

- Démystifier l'IA et identifier les points de vigilance

Module 2 – Garder la main sur les décisions complexes

Atelier en sous-groupes : lecture de 2 dossiers de sinistre et prompts

- Cas simple (résolu par IA)
- Cas litigieux avec variables floues (photos, déclaration contradictoire, clause ambiguë)
- Cadre éthique & responsabilité humaine dans les décisions IA-assistées

Module 3 – Réinventer la relation client augmentée par l'IA

Simulation : appel client insatisfait d'une décision IA (scénario écrit + rôle joué)

- Reprendre la main, reformuler, réévaluer avec empathie et assurance
- Debrief collectif : les moments clés où le gestionnaire humain fait toute la différence

Module 4 – Le gestionnaire augmenté : outils & postures

Panorama des outils IA à disposition & techniques de prompts

- Moteur de recherche jurisprudentiel, pré-évaluation automatisée, analyse d'image...

CAS PRATIQUE Naviguer dans un cockpit de gestion assistée

- Chaque groupe reçoit un “cockpit” fictif avec 4 à 5 dossiers de sinistres à gérer.
 - Pour chaque dossier, l’IA propose une action (paiement, refus, demande de pièces...) avec justification algorithmique.
 - Les participants doivent analyser les propositions IA ; décider s’ils les valident, modifient ou refusent ;
 - justifier leur choix et identifier les limites ou biais éventuels.
-

Conclusion

- Quelles actions pour intégrer ces pratiques dès demain ?
-

Dates

Paris	Classe virtuelle
07/10/2025	07/10/2025
09/12/2025	09/12/2025

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit ‘questionnaire pédagogique’ est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s’adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L’expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l’essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d’un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l’organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l’issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s’assurer de l’ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L’accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d’accès au module se déclenche à partir de la réception de l’invitation de connexion. L’accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d’un poste informatique équipé d’une carte son et d’un dispositif vous permettant d’écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d’un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d’une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.