

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT EN ASSURANCE ET PRÉVOYANCE

Comprendre, s'adapter, agir en tant que conseiller

1 JOUR, 7 HEURES

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) ET STRATÉGIE DIGITALE

CODE : ADI26

Objectifs de la formation

- Appréhender les principes de base de l'intelligence artificielle appliquée à la relation client en assurance et prévoyance
- Identifier les opportunités et limites de l'IA dans votre métier de conseiller au quotidien
- Adapter votre posture professionnelle face aux outils IA pour l'assurance et la prévoyance
- Repérer les risques éthiques, organisationnels et réglementaires
- Travailler en complémentarité avec les outils IA pour améliorer la qualité de service assurantiel et mutualiste
- Expérimenter des cas concrets d'utilisation ou de dysfonctionnement de l'IA en relation client pour les assurés /adhérents

Parmi nos formateurs

- SCHNEIDER Johann
Formateur Métiers Banque-Assurances,

Public concernés

- Fonctions commerciales / Ventes / ADV / Relations clients ; Courtiers / Agents généraux ; Gestionnaires sinistres / Dommages / Indemnisations ; Gestionnaires de patrimoine ; Gestionnaires 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 : 995,00 €HT
- Tarif général : 1 060,00 €HT

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

L'intelligence artificielle transforme en profondeur les services de relation client dans le secteur de l'assurance, en améliorant l'expérience utilisateur, l'efficacité opérationnelle et la personnalisation.

Cependant, elle engendre également des défis organisationnels et éthiques, tels que des réponses impersonnelles, incohérentes ou frustrantes, un manque d'empathie sur des sujets sensibles, et une réduction du lien humain.

Dans ce contexte, où les avantages en matière d'efficacité peuvent parfois nuire à l'expérience client, cette formation vous fournira les clés pour exploiter pleinement le potentiel de l'IA, tout en maîtrisant les risques et les conditions de réussite. Vous serez ainsi en mesure d'identifier les cas d'usage à forte valeur ajoutée, d'intégrer l'IA dans les parcours relationnels et de garantir un usage conforme, responsable et centré sur l'humain.

Introduction

- Pourquoi parler d'IA aujourd'hui dans la relation client dans les univers assurantiels et mutualistes ?
-

Module 1 – L'IA en assurance : panorama et vocabulaire

Qu'est-ce que l'intelligence artificielle ?

- Définitions accessibles : machine learning, NLP, deep learning, IA générative
 - Focus sur les cas d'usage concrets dans les services clients assurance : chatbots, reconnaissance de documents, tri des demandes, scoring
 - Quiz rapide ou jeu de questions-réponses pour vérifier la compréhension
-

Module 2 – IA et métiers de la relation client : quels impacts concrets ?

Ce que l'IA automatise bien... et ce qu'elle fait mal

- Ce qui change dans les tâches quotidiennes des conseillers
 - Quelle place pour l'humain ? Posture de "conseiller augmenté"
-

CAS PRATIQUE Atelier collectif

- Carte d'impacts "avant / après IA" par sous-groupe (réflexion sur les tâches, la posture, la relation)
-

JEU PÉDAGOGIQUE Cas pratique – « Le chatbot ne comprend rien ! »

- Mise en situation : un client frustré interagit avec un conseiller après avoir dialogué avec un chatbot inadapté
 - Objectif : comprendre les limites des assistants virtuels et apprendre à reprendre la main avec empathie
 - Activité : jeu de rôle en binômes (client / conseiller), et debrief
-

Module 3 – Enjeux éthiques, réglementaires et relationnels

Panorama des risques et biais

- Quels sont les biais possibles dans les IA ?
 - Quelles responsabilités pour l'assureur face à l'IA ?
 - Que dit le RGPD ? Et le futur AI Act européen ?
 - Comment préserver la confiance et l'empathie dans une relation de plus en plus automatisée ?
-

CAS PRATIQUE débat éthique sur un dilemme réel (ex. : refus automatisé de sinistre vs analyse humaine)

- Traitement d'un e-mail par IA, sinistre partiellement automatisé, conversation hybride IA/conseiller
- Travail en petits groupes : identifier les bénéfices, les risques, les marges d'amélioration
- Restitution

Conclusion & plan d'action individuel

- Récapitulatif des idées clés abordées
- Ce que je vais tester / changer dans ma pratique : partage libre de quelques plans d'action au groupe

Dates

Paris Classe virtuelle

02/10/2025 02/10/2025

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.