

## LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE

Appréhender le marché et les fondements de l'opération d'assurance

2 JOURS, 14 HEURES

STRATÉGIE DIGITALE

CODE :  
AMC25

### Objectifs de la formation

Décrypter le marché de l'assurance : acteurs, activités, régulateurs, déterminants et facteurs d'influence, tendances.

Distinguer et caractériser les trois segments clés composant le marché : assurances de biens et de responsabilité, assurances de personnes non-vie et assurances de personnes vie.

Définir et caractériser les mécanismes de l'opération d'assurance.

Définir et caractériser les grandes étapes de la vie du contrat d'assurance.

Analyser l'actualité, l'évolution de la demande et ses conséquences sur le marché.

### Parmi nos formateurs

- Professionnel(s) du secteur

### Public concernés

- Tous salariés et nouveaux entrants

### 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

- Tarif Session en classe virtuelle : 1 650,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 755,00 €HT

L'assurance, mécanisme de mutualisation des risques, permet à un individu (assuré) de transférer ses risques à une compagnie d'assurance (assureur) moyennant une cotisation.

Travailler dans ce secteur suppose de comprendre les principes fondamentaux de l'assurance, de découvrir les différents types d'assurances, de maîtriser les mécanismes de l'opération d'assurance, d'analyser les enjeux du marché de l'assurance, d'appréhender les produits d'assurance et leur gestion. Ceci est l'objet de cette formation.

## Matinée (9h00 - 12h30)

### Introduction au monde de l'assurance

---

#### Définir et délimiter le secteur de l'assurance et ses enjeux

- Le concept d'assurance et son rôle dans la société
  - Les différents acteurs du marché de l'assurance
  - Les principales branches d'activité de l'assurance
  - Les enjeux économiques et sociaux du secteur de l'assurance
- 

#### ATELIER Quiz individuel | Le secteur de l'assurance

---

#### Distinguer les différents types d'assurances, leurs branches et leurs caractéristiques

- Les assurances de personnes vie : épargne assurance-vie, capital différé sans contre assurance
  - Les assurances de personnes non-vie : assurance complémentaire santé, assurance dommages corporels, GAV
  - Les assurances décès : assurance temporaire décès, assurance vie entière
  - Les assurances de dommages aux biens : assurance automobile, assurance habitation, assurance multirisque entreprise
  - Les assurances de responsabilité : assurance civile professionnelle, assurance responsabilité civile automobile
- 

#### ATELIER Étude de cas individuelle | Analyse d'un contrat d'assurance

---

#### Expliquer le rôle économique et social de l'assurance

- La contribution à la croissance économique
  - La protection des investissements
  - Le financement des catastrophes naturelles
  - La protection des individus et des biens, contribution à la stabilité économique et sociale
- 

#### ATELIER Débat | "L'assurance : un pilier de l'économie et de la société ?"

---

### Les acteurs du marché de l'assurance

---

#### Lister les acteurs du marché de l'assurance : producteurs, distributeurs, régulateurs et organismes fédérateurs

- Les différents statuts d'entreprises d'assurance (société anonyme, société d'assurance mutuelle, institution de prévoyance, mutuelle 45)
  - Les intermédiaires d'assurance (agent général, courtier, mandataire)
  - Les organismes de réglementation et de contrôle (ACPR, ORIAS)
- 

#### ATELIER Carte mentale individuelle | Les acteurs du marché de l'assurance

---

## Après-midi (14h00 - 17h15)

# L'opération d'assurance

---

## Expliquer les principes de l'assurance

- Mutualisation des risques, transfert des risques de l'assuré vers l'assureur, cycle de production inversé
  - Principe d'aléa
  - Principe d'indemnisation
  - Principe de mutualisation
  - Principe de bonne foi
- 

### ATELIER Jeu de rôle | Négociation d'une couverture d'assurance

---

## Préciser les différents éléments du contrat d'assurance

- Les parties prenantes au contrat d'assurance : l'assureur, l'assuré
  - Les éléments essentiels du contrat d'assurance :
    - • La formation du contrat
    - • La prime d'assurance
    - • La cotisation
    - • La franchise
    - • La garantie
    - • Les exclusions de garantie
    - • La durée du contrat d'assurance
    - • La résiliation
- 

### ATELIER Exercice d'application en groupes | Rédaction d'une clause d'assurance

---

## Détailler les mécanismes de tarification et de gestion des sinistres

- La tarification des primes d'assurance
    - • Les facteurs de tarification
    - • Les différentes méthodes de tarification
  - La gestion des sinistres :
    - • La déclaration du sinistre par l'assuré
    - • L'instruction du dossier par l'assureur
    - • L'expertise du sinistre
    - • L'indemnisation de l'assuré
- 

### ATELIER Étude de cas en groupes | Tarification et gestion d'un sinistre d'assurance automobile

---

## Les grands enjeux du marché de l'assurance

---

### Appréhender l'évolution de la demande et des besoins des clients

- Les grandes tendances démographiques et sociétales
- L'évolution des comportements et des attentes des clients

- Les nouveaux besoins des clients en matière d'assurance

---

## ATELIER Études de cas commentées en séances | Analyse des tendances du marché de l'assurance

---

### Expliquer les enjeux liés à la digitalisation et l'innovation dans le secteur de l'assurance

- Les nouvelles technologies : blockchain et l'internet des objets
- Les enjeux de la digitalisation pour les assureurs
- Les défis de la digitalisation pour les assureurs

---

## ATELIER Recherche documentaire individuelle & brainstorming : L'innovation en assurance

---

### Étudier la concurrence et les nouveaux entrants sur le marché

- Le paysage concurrentiel du marché de l'assurance
- Les stratégies des nouveaux entrants sur le marché de l'assurance
- Les défis de la concurrence pour les assureurs traditionnels

---

## ATELIER Analyse comparative en ateliers | Stratégies d'assurance dans un environnement concurrentiel

---

### JOUR 2

#### Matinée (9h00 - 12h30)

### Les produits d'assurance

---

#### Distinguer les différentes catégories d'assurances (assurance de dommages, assurance de responsabilité, assurance de personnes vie, assurance de personnes non-vie)

- Les assurances de personnes vie : épargne assurance-vie, capital différé sans contre assurance
- Les assurances de personnes non-vie : assurance complémentaire santé, assurance dommages corporels, GAV
- Les assurances décès : assurance temporaire décès, assurance vie entière
- Les assurances de dommages aux biens : assurance automobile, assurance habitation, assurance multirisque entreprise
- Les assurances de responsabilité : assurance civile professionnelle, assurance responsabilité civile automobile
- Les principes de fonctionnement de chaque catégorie d'assurance
- Les acteurs impliqués dans la distribution et la gestion des produits d'assurance

---

#### Détailler les garanties et exclusions des contrats d'assurance

- Définition des notions de garanties et exclusions d'assurance
- Analyse des garanties et exclusions d'un contrat d'assurance
- Identification des risques couverts et non couverts par un contrat d'assurance
- Les impacts des garanties et exclusions sur la prime d'assurance

---

## ATELIER Étude de cas collective commentée | Diversité des besoins d'assurance

---

### La gestion des sinistres

## Expliquer la procédure de déclaration de sinistre

- Les différents canaux de déclaration de sinistre
- Les informations à fournir lors de la déclaration de sinistre
- Les délais de déclaration de sinistre
- Les conséquences d'un retard ou d'une omission de déclaration de sinistre

---

### ATELIER Débat collectif | Enjeux et défis de la gestion de sinistres

---

## Détailler l'instruction des dossiers et l'expertise

- L'instruction des dossiers de sinistre par l'assureur
- L'expertise en cas de sinistre complexe
- Les différents types d'expertises : expertise amiable, expertise judiciaire

---

### ATELIER Exercice d'application en séance | Enquête et expertise : démêler le vrai du faux

---

## Cerner les étapes du règlement des sinistres

- Le calcul du montant du sinistre
- Les différents modes de règlement des sinistres
- Les délais de règlement des sinistres
- Les recours possibles en cas de litige avec l'assurance

---

### ATELIER Mise en situation | Parcours d'un assuré

---

**Après-midi (14h00 - 17h00)**

## La relation client

### Cerner les différentes étapes de la relation client

- L'importance de la satisfaction client pour la fidélisation et la croissance de l'entreprise
- Les attentes spécifiques des clients d'assurance
- Les impacts des nouvelles technologies sur la relation client

---

### ATELIER Partage d'expériences | Parcours client dans l'univers de l'assurance

---

## Appréhender le processus de gestion des réclamations et la médiation

- Les obligations
- Les bonnes pratiques pour une gestion efficace des réclamations
- Les outils et les supports pour une gestion optimisée des réclamations
- Les principes de la médiation

---

### ATELIER Exercice d'application | Étapes clé de la gestion des réclamations et de la médiation

---

### Cerner les défis et les opportunités pour les entreprises d'assurance

---

#### ATELIER Discussion collective | l'avenir de l'assurance

---

### Découvrir les compétences clés pour réussir dans le secteur de l'assurance

- Une expertise technique et métier pointue
  - Des compétences relationnelles et commerciales
  - Des aptitudes à l'analyse et à la prise de décision
  - Des capacités d'adaptation et d'innovation
  - Une maîtrise des outils numériques et des nouvelles technologies
- 

#### ATELIER Discussion collective | l'avenir de l'assurance

---

### Dates

Paris	Classe virtuelle
16-17/09/2024	16-17/09/2024
17-18/10/2024	17-18/10/2024
11-12/12/2024	11-12/12/2024

---

### 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](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.

