OPTIMISATION DE LA GESTION DES SINISTRES

Amiable et contentieux

1 JOUR, 7 HEURES

ASSURANCE DE DOMMAGES/RESPONSABILITÉ

CODE : ARM13

Objectifs de la formation

Identifier les risques juridiques liés à la gestion des sinistres

Définir le périmètre des obligations de l'assureur

Suivre efficacement le dossier sinistres

Parmi nos formateurs

- Professionnel(s) du secteur

Public concernés

- Gestionnaires de sinistres ; Responsables/Directeurs des sinistres ; Juristes/Responsables/Directeurs juridiques

Prérequis

- Aucun prérequis

Tarifs

- Tarif Session en classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

Savoir adopter une position de non garantie juridiquement fondée

- Prescription
- Tardiveté
- Exclusion
- Condition non remplie
- Déchéance de garantie
- Autre cas de figure

Savoir fonder juridiquement une limitation de garantie

- Franchise
- Plafond
- Limitation du sinistre
- Quantum : vétusté – justificatifs – utilisation de l'indemnité
- Les autres leviers disponibles

Naissance du désaccord

- Après étude du dossier sur pièces
- Après une expertise par un expert d'assureur
- Après une expertise par un expert d'assureur et d'assuré
- Après une expertise judiciaire

Connaître les différentes issues amiables

- Négociation – gestion commerciale
- Médiation
- Transaction
- Rôle des intermédiaires

Savoir suivre les différentes phases du contentieux

- Initiative de l'assuré
- Hypothèse de l'initiative de l'assureur
- Compétence territoriale et matérielle : le choix de la juridiction compétente
- Prescription
- Opposabilité des documents contractuels
- Efficacité des documents contractuels

Savoir réagir en cas de suspicion de fraude

- Quelle stratégie de gestion d'un dossier suspect
- Règles d'administration de la preuve
- Voie pénale
- Voie civile

Revue de jurisprudence

- Prescription
- Fausse déclaration
- Opposabilité des documents contractuels
- Faute intentionnelle etc.

Dates

Classe virtuelle	Paris
30/11/2026	30/11/2026
12/03/2027	12/03/2027
18/06/2027	18/06/2027
21/09/2027	21/09/2027

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.