



VENUS CONSULTING

RS Maîtriser la gestion des sinistres en assurance



Objectifs et contexte de la certification

Cette certification a pour objectif la maîtrise de la gestion des sinistres en assurances non-vie et vie dans le respect des règles prévues par le code des assurances.

- Maîtriser les étapes du règlement d'un sinistre dans le respect des procédures.
- Maîtriser l'impact des conventions dans la gestion des sinistres
- Être en capacité à négocier avec l'assuré ou la tierce victime tout au long de la gestion du dossier en vue d'une transaction finale.
- Maîtriser les outils numériques dans le domaine des assurances.

La certification est constituée par les modules suivants :

- Optimiser le règlement des sinistres matériels auto
- Gérer les sinistres incendie
- Indemnisation des dommages corporels graves
- Gérer les sinistres dégâts des eaux
- Gérer les sinistres en copropriété
- Optimiser le règlement des sinistres RC des particuliers
- Optimiser le règlement des sinistres vols des particuliers
- Appliquer les conventions de sinistres dommages
- Gestion des sinistres matériels flottes
- Gestion d'un sinistre catastrophes naturelles et/ou événement climatique
- Gestion des sinistres GAV
- Gestion des sinistres par téléphone
- Gérer le refus de prise en charge d'un sinistre

OPTIMISER LE RÈGLEMENT DES SINISTRES MATÉRIELS AUTO



Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables

Déterminer les responsabilités de l'assuré et des tiers éventuels

Déterminer les moyens à mettre en place pour indemniser l'assuré

Programme

A. LOI BADINTER

1. Rappel sur la notion d'accident de la circulation de VTM
2. Détermination du droit à indemnisation du conducteur
3. Recours en contribution

B. CAS PARTICULIERS

1. Accidents volontaires
2. Communication d'incendie par un véhicule terrestre à moteur
3. Accidents avec un tiers étranger

C. MISE EN OEUVRE DE L'EXPERTISE ET RÔLE DE L'EXPERT DANS LA GESTION DU DOSSIER

1. Procédures Véhicule Endommagé et Véhicule Économiquement Irréparable
2. Convention sur l'expertise contradictoire (article 6)

D. CONVENTION IRSA

1. Droit à réparation et indemnisation du préjudice matériel
 2. Expertise et détermination de l'assiette de recours
 3. Conventions d'immobilisations (Taxi, FNTV, FNTR, UTP)
 4. Recours selon les typologies d'accidents
 5. Règlement d'une chose inerte
 6. Intervention d'un tiers non identifié ou non assuré
- Procédure d'escalade et d'arbitrage

E. EXERCER LES RECOURS MATÉRIELS

1. Convention État / Assureurs
2. Convention de règlement général des litiges et convention de règlement des sinistres matériels (FGAO / Assureurs)
3. Protocole d'évaluation des dommages consécutifs à des accidents causés par des tiers aux biens ferroviaires

Quiz : Optimiser le règlement des sinistres matériels auto

Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FAOD

Objectifs

Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables en cas de sinistre perte d'exploitation, incendie et dommage entreprise.

Déterminer les moyens à mettre en place pour indemniser l'entreprise cliente.

Diligenter et suivre les expertises nécessaires à l'évaluation des dommages.

Programme

A. VÉRIFIER LA VALIDITÉ DU CONTRAT ET LES GARANTIES

1. Définition du sinistre
2. Validité du contrat
3. Prise en charge du sinistre dans le cadre des garanties : analyse des garanties et des exclusions

B. VÉRIFIER LES CONDITIONS DE PAIEMENT DE L'INDEMNITÉ

1. Obligations de l'assuré à la suite du sinistre et sanctions pour non-respect
2. Situation des primes échues : la compensation
3. Vérification de la présence de créanciers

C. ÉVALUER LE DOMMAGE ET DÉTERMINER L'INDEMNITÉ

1. Règlement de gré à gré
2. Règlement avec expertise
3. Évaluation des dommages
4. Détermination de l'indemnité
5. Cas particuliers : assurance pour compte et assurances cumulatives

D. EXAMINER LES POSSIBILITÉS DE RECOURS

1. Qualité juridique des parties
2. Domaine de la responsabilité
3. Renonciation à recours

Quiz : Gérer les sinistres incendie

INDEMNISATION DES DOMMAGES CORPORELS GRAVES

Durée : 14 h

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Gérer les sinistres corporels (automobiles et hors automobiles).

Intégrer la méthodologie d'indemnisation d'une victime.

Utiliser la nomenclature des préjudices corporels Dintilhac.

Programme

A. INTRODUCTION

1. Enjeux de la réparation du préjudice corporel grave
2. Procédure d'offre
3. Évaluation médicale

B. POSTES DE PRÉJUDICES SPÉCIFIQUES 1.

- Pertes de gains professionnels futurs 2.
- Incidence professionnelle
3. Assistance par tierce personne
4. Frais de logement / véhicule adapté
5. Préjudices en cas de décès

C. MODALITÉS D'INDEMNISATION 1.

- Rentes ou capital ?
2. Barème(s) de capitalisation
3. Accompagnement de la victime

D. AGGRAVATION

E. RECOURS DES TIERS PAYEURS

1. En droit commun
 - a) frais futurs
 - b) tierce personne
 - c) appareillages
2. Dans le cadre du Protocole

Quiz : Indemnisation des
dommages corporels graves

Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Analyser les données du dossier pour comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine du sinistre.

Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables.

Appliquer les conventions IRSI, en cas de sinistre habitation et IRSA, en cas de sinistre automobile.

Programme

A. ANALYSER LES GARANTIES DÉGÂTS DES EAUX ET DÉTERMINER LE DROIT À INDEMNISATION

- 1. Déclaration de sinistre**
- 2. Réviser les événements dégâts des eaux communément garantis**
- 3. Connaître et comprendre les biens assurés et les garanties annexes**
- 4. Déterminer les responsabilités assurées**

B. CONVENTIONS

- 1. Assurances cumulatives**
- 2. Expertise amiable contradictoire**
- 3. Renonciation à recours en matière de :
valeur à neuf, pertes indirectes,
honoraires d'experts**

C. CONVENTION IRSI

- 1. BUT, OBJECTIF ET ÉTUDE DE LA CONVENTION**
- 2. Appliquer la convention IRSI**

D. CONVENTION CIDE COP

- 1. But, objectif et étude de la convention**
- 2. Appliquer la convention CIDE COP**

Quiz : Gérer les sinistres dégâts des eaux

Durée : 14 heures

Modalité : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine du sinistre.

Vérifier la recevabilité de la déclaration de sinistre en situant l'accident dans son contexte juridique et économique.

Identifier les informations et documents nécessaires au traitement du sinistre et vérifier leur conformité.

Identifier, évaluer et appliquer la RC des prestataires.

Appliquer les dispositions contractuelles et conventionnelles

Déployer la procédure d'indemnisation.

Identifier et expliquer les éléments pris en compte pour déterminer les responsabilités engagées et l'évaluation de l'indemnisation.

Programme

A. IDENTIFIER LA SPÉCIFICITÉ JURIDIQUE DE LA COPROPRIÉTÉ ET DÉTERMINER LES RESPONSABILITÉS

1. Définir les principes de base de la copropriété

définition de la copropriété, des règles juridiques régissant les immeubles en copropriété, des parties communes et privatives de l'immeuble, de la nature et du rôle du règlement de copropriété

2. Déterminer le rôle et les responsabilités des différents intervenants dans un immeuble en copropriété

fonctions et responsabilités du syndicat et du syndic de copropriété ; responsabilités des différents occupants de l'immeuble en fonction de leur qualité juridique

B. DÉFINIR LE CONTENU ET LES MÉCANISMES DES GARANTIES

1. Garanties souscrites par la copropriété

2. Garanties souscrites par le copropriétaire

3. Garanties souscrites par le locataire

C. Régler le sinistre

1. S'initier à la méthodologie de gestion des sinistres dégâts des eaux et à l'exercice des recours

a) droit à indemnisation

b) étendue des couvertures d'assurance

c) application des conventions IRSI et CIDE COP

d) détermination des responsabilités et mise en oeuvre des recours

2. S'initier à la méthodologie de gestion des sinistres incendie et assimilés et à l'exercice des recours

a) gestion du sinistre incendie dans le cadre de la convention IRSI

b) droit à indemnisation

c) étendue des couvertures d'assurance

d) application des conventions FFA relatives à un sinistre incendie en copropriété

e) détermination des responsabilités et mise en oeuvre des recours

3. Dégager les particularités d'indemnisation et de prise en charge des sinistres vol et notamment les détériorations immobilières

Quiz : Gérer les sinistres en copropriété



VENUS CONSULTING

OPTIMISER LE RÈGLEMENT DES SINISTRES RC DES PARTICULIERS

Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Déterminer les responsabilités de l'assuré et des tiers éventuels.

Expliquer et appliquer la procédure de gestion en vigueur dans le respect de la réglementation et des dispositions contractuelles.

Déterminer les moyens à mettre en place pour indemniser l'assuré.

Programme

A. ANALYSER LES ÉTAPES DE GESTION D'UN SINISTRE RESPONSABILITÉ CIVILE IMPLIQUANT DES PARTICULIERS

- 1. Vérifier l'imputabilité des garanties à l'événement déclaré**
- 2. Dégager les exclusions et limitations de garantie dans le temps et dans l'espace**
- 3. Prendre les mesures conservatoires**

B. APPRÉCIER LES RESPONSABILITÉS ET METTRE EN OEUVRE LES RECOURS

- 1. Mesurer les évolutions jurisprudentielles**

- 2. Rechercher et analyser les obligations des parties impliquées dans le sinistre**
- 3. Apprécier la nécessité de recourir à l'expertise amiable ou judiciaire**

C. INDEMNISER LES VICTIMES

- 1. Déterminer les préjudices matériels indemnisables**
- 2. Évaluer les préjudices**

Quiz : Optimiser le règlement des sinistres RC des particulier

OPTIMISER LE RÈGLEMENT DES SINISTRES VOLS DES PARTICULIERS

Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Analyser les données du dossier pour comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine du sinistre.

Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables.

Déterminer les moyens à mettre en place pour indemniser l'assuré.

Programme

A. APPLICATION DE LA GARANTIE ET MISE EN OEUVRE DU CONTRAT

1. Champ d'application de la garantie vol
2. Obligations de l'assuré
3. Non-respect des obligations
4. Non-respect des obligations / sanctions

B. ÉVALUATION DES DOMMAGES SUBIS PAR L'ASSURÉ

1. Modalités d'évaluation des biens
2. Expertise
3. Garanties annexes
4. Bénéficiaire de l'indemnité et obstacle à son paiement

C. RÈGLES CONVENTIONNELLES ENTRE ASSUREURS

1. Indemnisation des détériorations immobilières
2. Expertise amiable contradictoire
3. Déontologie de la coassurance
4. Exercice des recours et conventions FFA

D. RECHERCHE DES RESPONSABILITÉS ET EXERCICE DES RECOURS

1. Responsabilité extracontractuelle
2. Causes exonératoires de responsabilité
3. Responsabilité contractuelle
4. Exercice des recours en vols

E. AMÉLIORATION DU RISQUE

1. Moyens de prévention et de protection contre le risque vol
2. Détection de la fraude à l'assurance

Quiz : Optimiser le règlement des sinistres vols des particuliers

APPLIQUER LES CONVENTIONS DE SINISTRES DOMMAGES

Durée :: 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables.

Programme

A. Conventions concernant l'expertise amiable contradictoire

- 1. Procédure d'estimation des dommages**
- 2. Formalisme**
- 3. Particularités de l'expertise amiable avec un assureur automobile**

B. CONVENTIONS DE RENONCIATION À RECOURS

- 1. Valeur à neuf, pertes indirectes et honoraires d'experts**
- 2. Article 1719 du Code Civil**
- 3. Règlement des sinistres « conduits de fumées »**

C. CONVENTIONS CONCERNANT LES ASSURANCES CUMULATIVES

- 1. Convention L121.4**
- 2. Convention d'indemnisation dans la copropriété (93)**

3. Détérioration immobilière consécutive à un vol

- 4. Convention relative au déposant et dépositaire**
- 5. Convention relative au Crédit-bail**
- 6. Convention sécheresse**
- 4. Exercice des recours en vols**

D. APPLICATION DE LA GARANTIE DANS LE TEMPS

- 1. Champ d'application de la loi**
- 2. Art. R 124.2 du code des assurances**
- 3. Succession de contrats et d'assureur**
- 4. Convention de gestion des sinistres et de détermination du passé connu/ passé inconnu**

Quiz : Appliquer les conventions de sinistres dommages



VENUS CONSULTING

GESTION DES SINISTRES MATÉRIELS FLOTTES

Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Analyser les données du dossier pour comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine du sinistre.
Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables.

Expliquer et appliquer la procédure de gestion en vigueur dans le respect de la réglementation et des dispositions contractuelles.

Programme

A. CONTRAT D'ASSURANCE FLOTTE

1. Composition
2. Interprétation de l'intercalaire « courtier »

B. VÉHICULES ASSURÉS

1. Engins ayant la qualité de véhicules terrestres à moteur
2. Remorques et engins tractés
3. Parcs flottants
4. Valeur de la carte verte
5. Validité des permis ; transfert de propriété

C. RÈGLES CONVENTIONNELLES ENTRE ASSUREURS

1. Indemnisation des détériorations immobilières
2. Expertise amiable contradictoire
3. Déontologie de la coassurance
4. Exercice des recours et conventions FFA

D. GARANTIES SPÉCIFIQUES AUX FLOTTES

1. Extension de la qualité d'assuré, de tiers
2. Assurance des véhicules en location de longue durée
3. RC fonctionnement
4. Détournement des véhicules
5. Assurance « mission »
6. Flottes en IK

E. APPLICATION DES FRANCHISES

1. Types de franchises RC par sinistre
2. Franchise annuelle ou rétention
3. Franchise « dommages »

F. STATISTIQUES

Quiz : Gestion des sinistres matériels flottes

GESTION D'UN SINISTRE CATASTROPHES NATURELLES ET/OU ÉVÈNEMENT CLIMATIQUE

Durée : 14 heures

Modalités : **PRESENTIEL ET/OU FOAD**

Objectifs

Analyser les données du dossier pour comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine du sinistre.
Identifier et mettre en œuvre les règles et procédures de gestion applicables.

Expliquer et appliquer la procédure de gestion en vigueur dans le respect de la réglementation et des dispositions contractuelles.

Programme

A. ANALYSER LES GARANTIES

1. Qu'est-ce qu'un événement climatique ?

- a) tempête (garantie obligatoire)
- b) neige
- c) grêle
- d) inondations (souvent exclues en cas d'arrêté Cat' Nat')

2. Qu'est-ce qu'un événement relevant du régime légal des catastrophes naturelles ?

- a) périls pouvant faire l'objet d'un arrêté
- b) arrêtés inter-ministériels
- c) rôle de la CCR

3. Régime des calamités agricoles et la garantie Cat' Nat'

B. Indemniser un sinistre événement climatique / cat' nat'

1. Avant parution d'un arrêté Cat' Nat'

- a) mise en jeu de la garantie « événement climatique »
- b) gestion du sinistre au titre de l'évènement qui peut être à la fois tempête et inondations

2. APRÈS PARUTION D'UN ARRÊTÉ CAT' NAT'

- a) détermination des seuls dommages matériels directs relevant du régime de la Cat' Nat'

- b) répartition des dommages entre la garantie contractuelle et la garantie légale (effet du vent ou inondations - rapport d'expertise type FFA) et application des franchises (Voir les PPR et majorations de franchises Cat' Nat')
- c) cas pratiques

C. INDEMNISER UN SINISTRE CAT ' NAT ' SÉCHERESSE

- 1. Que faire avant parution de l'arrêté
- 2. Comment instruire le dossier après parution

- a) si l'arrêté est rendu après la prise d'effet du contrat et vise une période antérieure au contrat

- b) en cas de pluralités de périodes et pluralités d'assureurs (convention sécheresse)

3. Solution réparatoire

- a) rôle de l'expert
- b) rapport type prévu par la FFA
- c) RC de l'assureur pour faute de gestion
- d) en cas de choix d'une solution moinsdisante (jurisprudence de plus en plus importante en la matière)

4. Indemnisation

- a) délais
- b) calcul des dommages matériels directs et de la franchise

Quiz : Gestion d'un sinistre catastrophes naturelles et/ou événement climatique

Durée : 7 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Expliquer et appliquer la procédure de gestion en vigueur dans le respect de la réglementation et des dispositions contractuelles.

Intégrer la méthodologie d'indemnisation d'une victime.

Appliquer le droit commun de la responsabilité civile.

Programme

A. PRÉSENTATION DE LA GARANTIE ACCIDENT DE LA VIE (GAV)

- 1. Qu'est-ce que la GAV ?**
- 2. Pourquoi la GAV ?**
- 3. Quel marché pour la GAV ?**

B. DESCRIPTION DE LA GAV

- 1. Socle de garantie**
- 2. Charte d'application**
- 3. Convention de recours**

C. PRINCIPES DE MISE EN JEU DE LA GAV

- 1. Indemnisation du préjudice de l'assuré (caractère indemnitaire des prestations)**
- 2. Non-cumul avec d'autres prestations indemnitaires**
- 3. Intervention de la GAV en présence d'un fonds d'indemnisation**

D. OUVERTURE ET SUIVI DU DOSSIER SINISTRE GAV

- 1. Traitement de la déclaration du sinistre**
- 2. Instruction du dossier**
- 3. Provisionnement**

E. GESTION DES PRESTATIONS À SERVIR AU TITRE DE LA GAV

- 1. Principe d'indemnisation en droit commun**
- 2. Préjudices indemnisables**
- 3. Calcul des prestations**
- 4. Délais de règlement**

F. GESTION DU RECOURS DE L'ASSUREUR GAV CONTRE UN ASSUREUR RC

- 1. Application de la convention de recours**
- 2. Règlement des litiges**

Quiz : Gestion des sinistres GAV

Durée : 14 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.

Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).

Traiter les objections et formuler des réponses claires.

Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.

Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

Programme

A. SAVOIR STRUCTURER SA COMMUNICATION

- 1. Accueil chaleureux**
- 2. Valorisation du client : la notion de client « unique »**
- 3. Développement d'une attitude positive**
 - a) compréhension de la demande du client**
 - b) proposition constructive : gage de professionnalisme**
 - c) conclusion**

B. DÉVELOPPER UNE ATTITUDE D'OUVERTURE

- 1. Adapter son langage à celui du client**
- 2. Informer et expliquer**
 - a) mots forts, rassurants**
 - b) formules positives**
 - c) questionnement pour obtenir plus d'informations**

- d) refus de garantie « positif »**
- e) retombée positive justifiant la contrainte (franchise, demande de documents...)**
- f) action par la voix (rythme, intonation, débit, sourire...)**

C. SAVOIR DÉSAMORCER L'AGRESSIVITÉ VERBALE

- 1. Implication personnelle**
- 2. Décodage du premier ressenti**
- 3. Bons réflexes pour faire tomber la tension**
- 4. Écoute active et objective**
- 5. Mise en place d'un objectif commun**
- 6. Conclusions pour l'avenir**

Quiz : Gestion des sinistres par téléphone

GÉRER LE REFUS DE PRISE EN CHARGE D'UN SINISTRE



Durée : 7 heures

Modalités : PRESENTIEL ET/OU FOAD

Objectifs

Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.

Exploiter des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée lors de la gestion d'un sinistre.

Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).

Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

Programme

A. EXPLIQUER LE REFUS DE PRISE EN CHARGE EN ASSURANCE

1. Comprendre le pourquoi des refus de couverture

B. PRÉSENTER ET FAIRE COMPRENDRE LE REFUS

- 1. Repartir au contrat en le valorisant/détaillant sa logique**
- 2. Étayer le refus, être factuel**
- 3. Développer une communication assertive rassurante**
- 4. Traiter les objections**

C. PRENDRE SOIN DE LA RELATION CLIENT POUR CONCLURE POSITIVEMENT

- 1. Valider la perception du client**
- 2. Formuler les regrets de ne pouvoir couvrir avec empathie**
- 3. Rappeler les risques effectivement pris en charge**
- 4. Diagnostiquer l'opportunité d'une proposition commerciale pour la suite**

Quiz : Gérer les refus de prise en charge d'un sinistre