DISTRIBUTION D'ASSURANCES

Gestion et règlement des sinistres

Le sinistre est le moment de vérité de la relation assurantielle. La journée traite de l'instruction du dossier, de l'expertise, du calcul de l'indemnité et de la communication avec l'assuré, y compris en cas de refus.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 h · 1 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Gestionnaires sinistres, conseillers, courtiers et

PRÉREQUIS
Aucun. produits distribués, aux fonctions exercées et aux situations rencontrées par les participants.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Instruire un dossier de sinistre de manière méthodique.
- Vérifier les conditions de garantie avant tout engagement.
- Comprendre le rôle et les conclusions de l'expert.
- Calculer une indemnité et appliquer franchises et vétusté.
- Communiquer une décision, y compris un refus, de manière claire.

03 Programme détaillé

M1 Instruire le dossier · 2 h 00

- Vérifier avant d'engager.
- Déclaration, délais et pièces à réunir.
- Vérification des conditions de garantie et des exclusions.
- Mesures conservatoires et urgence.
- Atelier : Instruire trois déclarations de sinistre.

M2 Expertise et chiffrage · 2 h 30

- Le montant de l'indemnité.
- Rôle de l'expert, de l'expert d'assuré et contre-expertise.
- Évaluation des dommages, vétusté et valeur à neuf.
- Franchises, plafonds, règle proportionnelle et recours.
- Atelier : Calculer l'indemnité de deux sinistres complets.

M3 Décider et communiquer · 2 h 30

- Le moment de vérité.
- Rédaction d'une position motivée, acceptation ou refus.
- Conduite d'un échange difficile avec un assuré mécontent.
- Articulation avec le dispositif de réclamation et la médiation.
- Atelier : Rédiger et présenter oralement un refus de garantie motivé.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-entreprise ou en inter-entreprises.

MÉTHODES MOBILISÉES
- Apports courts, ateliers et mises en situation.
- Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
- Fiches-outils, modèles et plan d'action.
- Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
- Analyse du besoin et recueil des attentes.
- Évaluation continue pendant les ateliers.
- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
- Émargement des participants
- Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. Le dispositif permet de justifier le contenu, la durée, les dates, les participants et les résultats du suivi au titre de l'obligation annuelle de formation DDA.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr