

Maîtriser le Suivi Administratif des Polices d’Assurance et la Gestion des Sinistres en Prévoyance Sociale

Lien : https://afrique-formation.com/formation/maitriser-le-suivi-administratif-des-polices-dassurance-et-la-gestion-des-sinistres-en-prevoyance-sociale

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
SAN39

CATÉGORIE
Ingénierie et Administration des Systèmes Sociaux

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre le fonctionnement et les enjeux du secteur des assurances et prévoyance sociale
- ✔ Maîtriser la gestion administrative des polices d’assurance
- ✔ Assurer un suivi rigoureux des primes et cotisations
- ✔ Détecter et prévenir la fraude dans les sinistres
- ✔ Gérer efficacement la déclaration et le traitement des sinistres
- ✔ Calculer et provisionner correctement les indemnités
- ✔ Communiquer efficacement avec les assurés et parties prenantes
- ✔ Produire des rapports et tableaux de bord fiables
- ✔ Mettre en place des procédures d’audit et de contrôle interne
- ✔ Identifier et gérer les risques financiers et opérationnels
- ✔ Utiliser les outils numériques pour la gestion des polices et sinistres
- ✔ Assurer la clôture et l’archivage sécurisés des dossiers
- ✔ Appliquer les bonnes pratiques éthiques et déontologiques
- ✔ Renforcer les compétences et la professionnalisation du personnel

Afrique Formation

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables administratifs et gestionnaires de polices d’assurance
- ✔ Chargés de suivi et traitement des sinistres
- ✔ Courtiers et agents d’assurance
- ✔ Auditeurs internes et contrôleurs qualité
- ✔ Responsables de la conformité et du risk management
- ✔ Professionnels de la prévoyance sociale
- ✔ Directeurs de services et managers du secteur assurance

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction au secteur des assurances et prévoyance sociale

- Compréhension des concepts clés : police, prime, sinistre, indemnisation
- Historique et rôle des assurances dans la protection sociale
- Panorama des acteurs et régulateurs du secteur

2 / Cadre réglementaire et conformité

- Étude des normes locales et internationales (ACPR, EIOPA)
- Obligations légales liées à la souscription et à la gestion des polices
- Principes de conformité et contrôle interne

3 / Gestion des polices d’assurance

- Processus de souscription et d’activation des contrats
- Suivi administratif et archivage des polices
- Gestion des modifications et renouvellements de contrats

4 / Gestion des primes et cotisations

- Calcul et suivi des primes selon type de couverture
- Gestion des retards et ajustements de paiement
- Techniques de recouvrement et relance

Afrique Formation

5 / Détection et prévention de la fraude

- Identification des risques de fraude dans les sinistres
- Techniques de vérification et contrôle documentaire
- Mise en place de procédures anti-fraude

6 / Gestion des déclarations de sinistres

- Enregistrement et validation des demandes de sinistre
- Analyse préliminaire et classement selon gravité
- Communication avec les assurés et parties prenantes

7 / Évaluation et traitement des sinistres

- Processus d’investigation et collecte d’informations
- Calcul des indemnités et provisions financières
- Suivi et approbation des règlements

8 / Communication et relation client

- Information claire sur les garanties et procédures
- Gestion des réclamations et satisfaction client
- Utilisation d’outils CRM pour le suivi personnalisé

9 / Reporting et tableaux de bord

- Suivi des indicateurs clés (KPI) de gestion des polices et sinistres
- Production de rapports périodiques pour direction et régulateurs
- Analyse des tendances et recommandations d’amélioration

10 / Audit interne et contrôle qualité

- Préparation et réalisation des audits internes
- Contrôle des processus administratifs et financiers

Afrique Formation

- Mise en œuvre des recommandations d’audit

11 / Gestion des risques et provisionnement

- Identification et évaluation des risques financiers et opérationnels
- Techniques de provisionnement pour sinistres potentiels
- Stratégies d’atténuation des risques

12 / Utilisation des outils numériques

- ERP et logiciels spécialisés pour le suivi des polices et sinistres
- Automatisation et digitalisation des processus administratifs
- Sécurité et protection des données

13 / Clôture et archivage des dossiers

- Procédures de clôture des sinistres réglés
- Archivage sécurisé et traçabilité des documents
- Conservation légale et gestion des accès

14 / Bonnes pratiques et éthique professionnelle

- Principes de transparence et responsabilité
- Déontologie et confidentialité dans le traitement des données
- Formation continue et amélioration des compétences

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

04 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 05 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 30 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés