



Gérer efficacement les sinistres

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Identifier les principaux mécanismes de l'assurance habitation.
- ▶ Interpréter les clauses du contrat d'assurance.
- ▶ Utiliser les mécanismes de l'assurance afin d'optimiser les relations entre le locataire, les intervenants internes à l'organisme et l'assureur.
- ▶ Conduire efficacement un dossier d'assurance de son point de départ à sa clôture afin d'optimiser les délais et les coûts.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 14 heures

PUBLIC

Collaborateurs de la gestion locative

PRÉ-REQUIS

Première expérience de son métier

INTERVENANT

Formateur expert en assurances

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

1. L'environnement de l'assurance

- ▶ Qu'est-ce que l'assurance ? Les différentes branches de l'assurance, la distribution de l'assurance.
- ▶ Qu'est-ce qu'un contrat d'assurance ? L'architecture du contrat d'assurance, les pièces contractuelles, le fonctionnement des clauses d'un contrat d'assurance.
- ▶ Quels sont les biens garantis dans les contrats d'assurance ? La notion de bâtiment assuré, les autres biens assurés.

2. Les mécanismes du contrat d'assurance

- ▶ Qui couvre quoi ? Le champ d'application des contrats du locataire et du bailleur ainsi que leurs limites.
- ▶ Qu'est-ce qui a changé depuis la loi ALUR ?
- ▶ Les règles de la gestion des sinistres : quelles sont les pièces nécessaires au dossier ? Comment faire sa déclaration de sinistre ? Quelles sont les règles de l'expertise ? Comment l'assureur indemnise-t-il ? Comment gérer les refus ou les freins des assureurs ?

3. L'étude des garanties des contrats d'assurances

- ▶ L'étude des garanties dommages, pertes indirectes et frais annexes, des contrats du locataire et propriétaire : l'incendie, le vol, le vandalisme, les intempéries, les catastrophes technologiques et naturelles.
- ▶ Le dégât des eaux.
- ▶ La convention IRSI.



Gérer efficacement les sinistres

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

4. Aborder les situations difficiles avec les locataires, les experts et les assureurs, en associant les techniques relationnelles et de négociation

- ▶ Comment communiquer avec les locataires en matière d'assurance ?
- ▶ Comment aborder les situations difficiles liées aux sinistres ?

PUBLIC

Collaborateurs de la gestion locative

PRÉ-REQUIS

Première expérience de son métier

INTERVENANT

Formateur expert en assurances

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03