

Règlement des sinistres complexes et gestion des contentieux d'assurance en Afrique

Lien : https://afrique-formation.com/formation/reglement-des-sinistres-complexes-et-gestion-des-contentieux-dassurance-en-afrique

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
GRC58

CATÉGORIE
Risques Bancaires et Financiers

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les mécanismes de gestion des sinistres complexes
- ✔ Maîtriser le cadre juridique et réglementaire des assurances en Afrique
- ✔ Instruire efficacement un dossier de sinistre complexe
- ✔ Évaluer les dommages et déterminer une indemnisation adaptée
- ✔ Détecter et prévenir les fraudes à l'assurance
- ✔ Gérer les réclamations et les contentieux de manière efficace
- ✔ Maîtriser les modes alternatifs de règlement des différends
- ✔ Optimiser les processus de gestion des sinistres grâce aux outils numériques
- ✔ Renforcer la qualité du service et la satisfaction des assurés
- ✔ Développer une expertise opérationnelle en règlement des sinistres et gestion des contentieux

👥 POUR QUI ?

- ✔ Gestionnaires de sinistres
- ✔ Responsables indemnisation
- ✔ Directeurs techniques des compagnies d'assurance
- ✔ Responsables juridiques et contentieux
- ✔ Experts d'assurance et experts judiciaires
- ✔ Courtiers et intermédiaires d'assurance
- ✔ Auditeurs internes et responsables du contrôle interne
- ✔ Responsables conformité et gestion des risques
- ✔ Juristes spécialisés en droit des assurances
- ✔ Cadres des autorités de régulation du secteur des assurances
- ✔ Toute personne impliquée dans le traitement des sinistres, des réclamations et des contentieux d'assurance en Afrique

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU RÈGLEMENT DES SINISTRES ET DES CONTENTIEUX D'ASSURANCE

- Principes de l'assurance et du règlement des sinistres
- Typologie des sinistres complexes en contexte africain
- Enjeux financiers, juridiques et réputationnels pour les assureurs

2 / CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE DES ASSURANCES EN AFRIQUE

- Présentation du Code CIMA et des réglementations nationales
- Droits et obligations des assureurs, assurés et intermédiaires
- Rôle des autorités de contrôle et de supervision

3 / INSTRUCTION ET GESTION DES SINISTRES COMPLEXES

- Ouverture, analyse et qualification des dossiers
- Collecte des pièces justificatives et analyse des garanties
- Identification des exclusions, franchises et responsabilités

4 / EXPERTISE, ÉVALUATION DES DOMMAGES ET INDEMNISATION

- Rôle des experts d'assurance et des experts judiciaires
- Évaluation technique, financière et actuarielle des préjudices
- Détermination des modalités d'indemnisation

Afrique Formation

5 / GESTION DES FRAUDES À L'ASSURANCE

- Détection des fraudes et des fausses déclarations
- Techniques d'investigation et collecte des preuves
- Coopération avec les autorités compétentes

6 / GESTION DES CONTENTIEUX ET DES RÉCLAMATIONS

- Traitement des réclamations des assurés
- Prévention et gestion des litiges
- Constitution et suivi des dossiers contentieux

7 / MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- Négociation, médiation et conciliation
- Arbitrage en matière d'assurance
- Recherche de solutions amiables avant le contentieux judiciaire

8 / PILOTAGE DES RISQUES ET GOUVERNANCE DES SINISTRES

- Organisation du dispositif de gestion des sinistres
- Suivi des indicateurs de performance (KPI)
- Contrôle interne et amélioration continue des processus

9 / DIGITALISATION DE LA GESTION DES SINISTRES

- Utilisation des outils numériques et de l'intelligence artificielle
- Automatisation des processus de gestion des dossiers
- Exploitation de la data pour optimiser les délais et la qualité des règlements

10 / CAS PRATIQUES ET SIMULATIONS DE RÈGLEMENT DE SINISTRES

- Analyse de dossiers complexes en assurance dommages, responsabilité civile et assurances de personnes

Afrique Formation

- Simulation de négociation et de gestion d'un contentieux
- Élaboration d'un plan d'amélioration du processus de règlement des sinistres

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

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation — Tous droits réservés