

L'IA au service de la QVT en assurance - PCC30C

Code produit : PCC30C

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : non

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Identifier les leviers proposés par l'IA pour alléger la charge individuelle
- Mesurer l'aide que peut apporter l'IA pour soulager, aider l'équipe, et améliorer la qualité de vie au travail

Programme de la formation

1. Comprendre et Maîtriser

- Fondamentaux et risques technologiques
 - Recueil des représentations : l'IA est-elle vue comme une aide ou une menace ?
 - Démystification de l'IA et culture générale

- Concepts clés : différence entre IA traditionnelle (analyse) et IA Générative (création)
 - Fonctionnement : comprendre le mécanisme probabiliste (le "perroquet stochastique") pour ne pas lui prêter d'intentions humaines
 - Panorama des outils : quels assistants pour quels usages en agence (rédaction, synthèse, image) ?
 - Cadre légal et déontologique
 - Réglementation : synthèse opérationnelle de l'IA Act et du RGPD pour les usages internes
 - Mandat : la ligne rouge entre l'initiative de l'agent et les directives de la compagnie mandante
 - Focus sur les risques liés aux outils IA
 - Hallucinations : quand l'IA invente des faits avec aplomb
 - Biais : risques de discrimination dans l'analyse de profils
 - Confidentialité : le danger du "copier-coller" de données clients dans des outils publics
- L'IA pour alléger la charge individuelle : ateliers pratiques
- Atelier : synthèse de réunion sécurisée
 - Objectif : réduire le temps post réunion
 - Exercice : à partir d'une transcription brute (fictive), générer une synthèse structurée, les décisions clés et un plan d'action
 - Point vigilance : vérifier que l'IA n'a pas inventé de décisions non actées
 - Atelier : triage et gestion d'e-mails
 - Objectif : réduire la fatigue décisionnelle face à la boîte mail
 - Exercice : classer une série de 15 mails (urgent/Important/Info) et générer des brouillons de réponse empathiques pour les réclamations
 - Point vigilance : garder le ton "humain" et l'empathie sincère
 - Atelier : création de modes opératoires (gestion des connaissances)
 - Objectif : faciliter l'intégration et réduire les questions répétitives
 - Exercice : créer un guide pas-à-pas pour une tâche complexe destiné à un nouveau collaborateur
 - Point vigilance : conformité avec les règles de la compagnie

2. Coopérer et prévenir les risques

- L'IA au service de la QVT et de l'équipe : ateliers pratiques

- Usages éthiques et sécurité
 - Atelier "crash test de prompt"
 - Risque traité : fuite de données involontaire et hallucinations
 - Atelier "diagnostic des risques agence"
 - Risque traité : dépendance technologique, biais algorithmiques, perte de compétence
- Management & Soft Skills (communication)
 - Atelier "le miroir communicationnel"
 - Risque traité : tensions internes, maladresses managériales, conflits, non-dits
 - Atelier "co-construction de la charte IA"
 - Risque traité : flou artistique sur les règles, stress lié à l'incertitude normative
- Prévention des risques "métier" (spécial assurance)
 - Atelier "l'organisateur de chaos"
 - Risque traité : surcharge cognitive, "zapping" permanent, charge mentale
 - Atelier "le filet de sécurité conformité"
 - Risque traité : anxiété juridique, peur de l'erreur (DDA/RGPD)
 - Atelier "le coach ergonomique"
 - Risque traité : sédentarité, fatigue visuelle, travail sur écran
 - Atelier "le collègue virtuel"
 - Risque traité : isolement, solitude face à la complexité technique

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Identification des problématiques individuelles à l'ouverture de la formation

- Exposé à partir d'un diaporama
- Ateliers pratiques
- Démonstrations/animation en sous-groupes et en plénière
- Brainstorming en sous-groupes
- Plan d'action personnalisé et collectif

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.