

Gestion des contrats ou prestations

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de prendre en charge le traitement, la gestion et le contrôle de contrats ou de prestations d'assurance, lors de leur souscription, de leur établissement, de leur suivi ou de la mise en oeuvre de leurs garanties.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Souscription des risques non standard (05A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la maîtrise des risques assurantiels de l'entreprise en acceptant ou non de couvrir un risque spécifique ne relevant pas de la compétence des gestionnaires de contrats, et en déterminant les conditions de sa couverture.

Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (05B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients en traitant en direct, à partir d'un plateau d'accueil téléphonique ou Internet, les demandes concernant la gestion des contrats standard et l'extension de la couverture assurantielle des risques simples.

Gestion des contrats hors plateforme (05C)

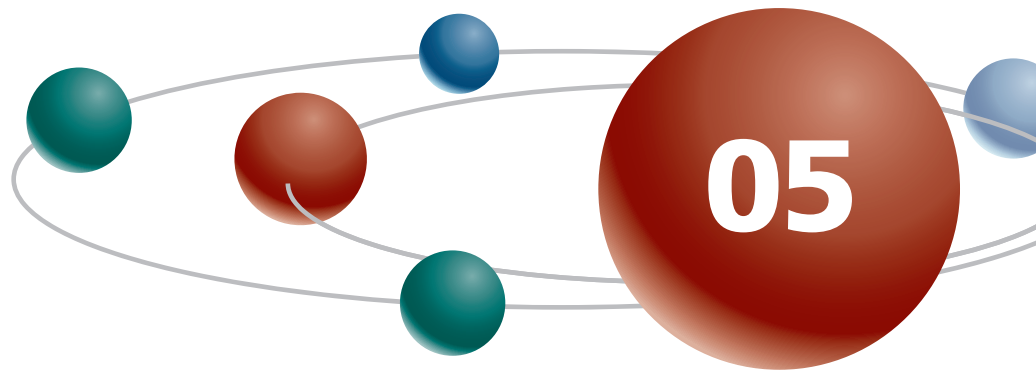
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients et au soutien du réseau commercial en prenant en charge la gestion des contrats nécessitant un traitement spécifique, et la souscription des risques ne pouvant être assurés en ligne.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (05D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en traitant, à partir d'un plateau d'accueil par téléphone ou sur Internet, les déclarations de sinistres faites en ligne par les clients ainsi que les demandes concernant leur contrat.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme (05E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en prenant en charge la gestion des contrats ne faisant pas l'objet d'un traitement en ligne, et l'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples.



Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (05F)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples, dans le cadre de procédures de gestion conventionnelles.

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (05G)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier ou commercial, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses.

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (05H)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés ou des bénéficiaires en prenant en charge l'ensemble des activités liées à la gestion des prestations, en nature ou en espèces, dues au titre d'un régime ou d'une couverture maladie, retraite ou prévoyance.

Contrôle et surveillance du portefeuille (05I)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à l'équilibre technique du portefeuille de contrats de l'entreprise en procédant aux contrôles de conformité et de qualité, en identifiant les anomalies et en mettant en place des actions correctives pour corriger les dérives ou lutter contre les fraudes.

Souscription des risques non standard — 05A

Exemples d'intitulés de métiers

- Souscripteur/Souscripteur d'assurance/de réassurance
- Souscripteur grands risques
- Technicien souscripteur conseil/Conseiller technique souscription
- Tarificateur de risques aggravés

Mission

Contribuer à la maîtrise des risques assurantiels de l'entreprise en acceptant ou non de couvrir un risque spécifique ne relevant pas de la compétence des gestionnaires de contrats, et en déterminant les conditions de sa couverture.

Exemples d'activités mises en œuvre

<p>Recueil et identification des besoins des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance de la demande d'assurance ou de réassurance et recueillir les informations nécessaires auprès du demandeur • S'il y a lieu, solliciter l'avis d'un expert (médecin conseil, inspecteur vérificateur...)
<p>Acceptation et tarification des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser le risque sur pièces ou sur place, déterminer son assurabilité sur le plan technique, juridique, médical... • Effectuer les calculs préalables à l'acceptation et à la tarification des contrats, notamment en vie, retraite ou prévoyance • Accepter ou non de garantir le risque, en argumenter les motifs, définir les conditions de souscription (tarification, franchises...) et rédiger les conditions particulières
<p>Gestion de la réassurance ou de la coassurance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour la cédante : décider de co-assurer ou réassurer tout ou partie du risque, en négocier les conditions en direct ou par le canal de courtiers, élaborer et suivre les plans de réassurance • Pour le réassureur : étudier les appels d'offres ou demandes de réassurance, déterminer et négocier les conditions d'acceptation et de tarification, rédiger les traités de réassurance ou les conventions de réassurance facultative
<p>Conseil, accompagnement et aide à la décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Venir en appui des commerciaux et des gestionnaires pour leur apporter une expertise technique

Exemples de compétences attendues

Connaître

- La politique de souscription de l'entreprise
- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de souscription des contrats
- La coassurance et la réassurance
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de souscription des risques
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Négocier, argumenter, convaincre
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Agir avec réactivité et adaptabilité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle d'assurances
- Diplôme de l'École Nationale d'assurances
- Diplôme des Instituts des assurances
- Master 2 en droit des assurances
- Ecoles d'ingénieurs ou écoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (15,4% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05E	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme	51%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	12%
05H	Gestion des prestations maladies, retraite ou prévoyance	4%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (17,9% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05C	Gestion des contrats hors plateforme	34%
05	Gestion des contrats ou prestations (métiers nouveaux ou émergents)	29%
05G	Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux	7%

Tendances d'évolution des métiers

Les souscripteurs de risques non standard sont amenés à gérer les risques dans un cadre réglementaire de plus en plus contraint, notamment avec la directive Solvabilité II. Ils doivent aujourd'hui apprécier une matière assurable et des risques de plus en plus complexes.

Intervenant le plus souvent en appui des équipes de terrain, ces souscripteurs-experts sont aussi impliqués dans des projets transversaux, dans une logique d'amélioration continue. Leurs relations se sont aussi renforcées avec les fonctions actuariat, marketing et commerciale, pour faire remonter les attentes du client.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)

05B

Exemples d'intitulés de métiers

- Téléconseiller/Télégestionnaire
- Gestionnaire conseil à distance
- Conseiller relation client

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients en traitant en direct, à partir d'un plateau d'accueil téléphonique ou Internet, les demandes concernant la gestion des contrats standard et l'extension de la couverture assurantielle des risques simples.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme d'accueil, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des messages arrivant sur la plateforme Internet et y répondre
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client (modification du contrat, souscription de nouvelles garanties...), déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant et délivrer les garanties • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Rebond commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Brevet professionnel assurance
- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (9,3% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05C	Gestion des contrats hors plateforme	30%
05D	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)	17%
05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	16%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (12,7% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05D	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)	33%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	17%
05	Gestion des contrats ou prestations (métiers nouveaux ou émergents)	16%

Tendances d'évolution des métiers

Dans les centres de services, la relation-client s'effectue encore par téléphone en appels entrants ou sortants, mais de plus en plus au travers d'échanges par messagerie électronique (e-mails, chats, forums de discussion...), qui demandent une forte réactivité et la capacité de s'adapter à chaque média.

De plus, ces gestionnaires sont amenés à gérer une complexité croissante. L'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les ayant déchargés des opérations de simple saisie, ils ont aujourd'hui un travail plus important d'analyse des demandes.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion des contrats hors plateforme — 05C

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire/rédacteur/technicien production
- Gestionnaire expert d'assurance
- Conseiller de gestion contrats
- Gestionnaire traités de réassurance

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients et au soutien du réseau commercial en prenant en charge la gestion des contrats nécessitant un traitement spécifique, et la souscription des risques ne pouvant être assurés en ligne.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus dans le service et accueillir physiquement les clients • Demander les informations nécessaires aux opérations de gestion du contrat et au traitement du dossier du client
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler et valider les propositions d'assurance venant du réseau ou d'une plateforme commerciale • Décider de l'acceptation de risques spécifiques (risques médicaux par exemple), en lien si nécessaire avec un souscripteur, un médecin ou un expert • Etablir des contrats ou avenants en rédigeant, s'il y a lieu, des clauses particulières et en déterminant des tarifications hors barème, en lien si nécessaire avec les actuaires • Mettre à jour les dossiers client, délivrer les garanties, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques • Gérer les traités de réassurance en lien avec les cédantes
Rebond commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné • Apporter un soutien technique au réseau et aux gestionnaires sur plateforme

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assurance
- DUT Carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle Assurance

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (18,3% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05A	Souscription des risques non standard	22%
05E	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme	22%
05H	Gestion des prestations maladies, retraite ou prévoyance	9%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (11,6% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	24%
05A	Souscription des risques non standard	11%
05H	Gestion des prestations maladies, retraite ou prévoyance	11%

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires de contrats hors plateforme doivent aujourd'hui faire face à un environnement de plus en plus complexe. En effet, l'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les a déchargés des opérations de simple saisie. Renforçant leur dimension d'analyse, ils sont amenés à développer une culture professionnelle étendue. Celle-ci inclut la connaissance du droit et du cadre contractuel, mais aussi les différentes options d'assurances, formules de garanties, principes tarifaires...

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet) — 05D

Exemples d'intitulés de métiers

- Téléconseiller/Télégestionnaire/Télérégleur de sinistres
- Gestionnaire conseil à distance/
- Gestionnaire polyvalent contrats/sinistres

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en traitant, à partir d'un plateau d'accueil par téléphone ou sur Internet, les déclarations de sinistres faites en ligne par les clients ainsi que les demandes concernant leur contrat.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme d'accueil, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des déclarations de sinistre et des messages des clients arrivant sur la plateforme Internet et y répondre
Instruction et règlement des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice • Mettre en œuvre la procédure de règlement conventionnelle ou standard correspondant au sinistre • Déclencher le paiement de l'indemnité ou de la prestation en nature, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client, déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant et délivrer les garanties • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurances
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats et des sinistres
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats et des sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion des contrats et de règlement des sinistres
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle d'assurances

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (9,2% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05B	Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)	34%
03H	Support et appui aux réseaux	17%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	16%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (10% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05C	Gestion des contrats hors plateforme	25%
05B	Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)	11%
05	Gestion des contrats ou prestations (métiers nouveaux ou émergents)	11%

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires polyvalents de contrats et sinistres sur plateforme ont acquis un rôle élargi de conseil, pour proposer des contrats aux clients, mais aussi pour les accompagner lors d'un sinistre. Au téléphone, l'exigence accrue de qualité de service se traduit par la nécessité de faire preuve d'empathie et de pédagogie.

Polyvalents, ils doivent avoir une culture professionnelle étendue, allant de la connaissance du cadre contractuel à celle des modes de réparation proposés. Leurs compétences de négociation deviennent importantes, notamment pour la proposition de prestations en nature, en relation avec des professionnels du bâtiment, de la réparation automobile ou autres prestataires de services...

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme

05E

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire production et règlement
- Gestionnaire polyvalent contrats et sinistres
- Conseiller de gestion clientèle contrats et sinistres
- Gestionnaire expert d'assurance

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en prenant en charge la gestion des contrats ne faisant pas l'objet d'un traitement en ligne, et l'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus dans le service et accueillir physiquement les clients • Demander les informations nécessaires au traitement du dossier sinistre ou aux opérations de gestion du contrat
Instruction et règlement des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice • Apprécier, sur la base du dossier ou du rapport d'expertise, la portée du dommage et, le cas échéant, les responsabilités en cause • Mettre en œuvre la procédure de règlement standard ou conventionnelle correspondant au sinistre • Déclencher le paiement de l'indemnité ou de la prestation en nature, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client, déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant et délivrer les garanties • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurances
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats et des sinistres
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats et des sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion des contrats et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat ou sinistre simple
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assurance
- DUT Carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle Assurance

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (8,1% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05H	Gestion des prestations maladies, retraite ou prévoyance	18%
05I	Contrôle et surveillance du portefeuille	16%
05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	15%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (33,3% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05A	Souscription des risques non standard	42%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	32%
05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	8%

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires polyvalents de contrats et sinistres sur plateforme ont acquis un rôle élargi de conseil, pour proposer des contrats aux clients, mais aussi pour les accompagner lors d'un sinistre. L'exigence accrue de qualité de service se traduit par la nécessité de faire preuve d'empathie et de pédagogie avec le client.

Polyvalents, ils doivent avoir une culture professionnelle étendue, allant de la connaissance du cadre contractuel à celle des modes de réparation proposés. Leurs compétences de négociation deviennent importantes, notamment pour la proposition de prestations en nature, en relation avec des professionnels du bâtiment, de la réparation automobile ou autres prestataires de services...

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

05F

Exemples d'intitulés de métiers

- Chargé d'indemnisation/de procédures conventionnelles
- Chargé de règlement/régleur de sinistres
- Rédacteur sinistres/Gestionnaire prestations sinistres

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples, dans le cadre de procédures de gestion conventionnelles.

Exemples d'activités mises en œuvre

<p>Instruction des dossiers sinistres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir ou prendre connaissance de la déclaration de sinistre, vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice • Apprécier, sur la base du dossier ou du rapport d'expertise, la portée du dommage et, le cas échéant, les responsabilités en cause
<p>Règlement des dossiers sinistres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la procédure de règlement standard ou conventionnelle (IRSA, IRCA, CIDRE, CRAC, CID COP...) correspondant au sinistre (application du barème d'indemnisation, contacts avec l'assuré et les sociétés adverses, gestion des recours éventuels...) • Procéder au paiement de l'indemnité ou au déclenchement de la prestation en nature, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré • Réaliser le suivi administratif et technique du dossier
<p>Conseil, accompagnement et aide à la décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurances
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des sinistres
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Gérer des situations de stress

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle d'assurances

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (11,8% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05G	Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux	30%
03D	Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente	16%
05H	Gestion des prestations maladies, retraite ou prévoyance	15%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (7,4% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05G	Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux	52%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	12%
09C	Secrétariat / assistantat	5%

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires en indemnisation des sinistres standard et conventionnels ont acquis un rôle élargi de conseil pour accompagner le client lors d'un sinistre. Ils doivent faire preuve d'empathie et de pédagogie avec le client.

Ils enrichissent en permanence leur culture professionnelle, allant de la connaissance du cadre contractuel à celle des modes de réparation proposés. Leurs compétences de négociation deviennent importantes, notamment pour la proposition de prestations en nature, en relation avec des professionnels du bâtiment, de la réparation automobile ou autres prestataires de services.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux

05G

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire ou Rédacteur sinistres complexes
- Gestionnaire conseil affaires graves/Indemnisateur corporel grave
- Gestionnaire défense pénale et recours / Juristes sinistres
- Chargé d'études sinistres complexes/ Inspecteur - régleur

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier ou commercial, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses.

Exemples d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir la déclaration de sinistre ou en prendre connaissance, vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice • Estimer le montant du dommage, sur pièces ou sur place, et constituer les provisions techniques • Déterminer les responsabilités en cause, le mode de réparation financier ou en nature et les actions à mettre en œuvre
Règlement des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier, le cas échéant, les conditions de règlement amiable • Procéder au paiement de l'indemnité ou au déclenchement de la prestation en nature • Réaliser le suivi administratif et technique du dossier
Suivi des procédures contentieuses	<ul style="list-style-type: none"> • S'il y a lieu, engager et suivre les procédures judiciaires, exercer les voies de recours et assurer la défense du client • Instruire les dossiers contentieux et rédiger les instructions ou argumentations pour les avocats et experts • Coordonner l'action des différents intervenants au dossier (avocats, experts, prestataires...)
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- La réglementation en matière de gestion de sinistres (droit civil, droit des assurances, droit administratif...) et les procédures judiciaires
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Gérer des situations de stress

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle gestion juridique des contrats d'assurance
- Licence droit et techniques de l'assurance
- Master 1 politique et droit de l'assurance
- Master 2 professionnel droit des assurances et de la responsabilité

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (9,9% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	53%
05A	Souscription des risques non standard	7%
04A	Evaluation des risques, contrôle technique, prévention	5%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (12,6% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	44%
04A	Evaluation des risques, contrôle technique, prévention	19%
05	Gestion des contrats ou prestations (fonctions généralistes ou polyvalentes)	13%

Tendances d'évolution des métiers

Ces gestionnaires sont amenés à gérer des sinistres complexes ou contentieux dans un cadre réglementaire de plus en plus évolutif. Avec le développement des prestations en nature, ils coordonnent la réparation des sinistres importants dans une logique d'assistance globale et personnalisée.

Intervenant de plus en plus en appui du «front-office», ces gestionnaires-experts sont aussi impliqués dans des projets transversaux, dans une logique d'amélioration continue. Leurs relations se sont aussi renforcées avec les fonctions souscription, marketing et commerciale, pour faire remonter les attentes du client.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

05H

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire de prestations assurance de personnes ou retraite
- Agent technique du service des assurés
- Technicien liquidation/Gestionnaire allocataires
- Chargé d'action sociale/Chargé d'actions collectives

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés ou des bénéficiaires en prenant en charge l'ensemble des activités liées à la gestion des prestations, en nature ou en espèces, dues au titre d'un régime ou d'une couverture maladie, retraite ou prévoyance.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des assurés	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus, rappeler les assurés si nécessaire
Gestion des prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à la souscription de contrats ou garanties portant sur des prestations standard • Réaliser des devis à partir des barèmes applicables, établir les contrats ou avenants et délivrer les garanties • Procéder à la liquidation de feuilles de soins ou de dossiers retraite, régler des prestations maladie, retraite, prévoyance • Mettre à jour les dossiers des assurés, éditer les attestations, lancer les appels de cotisation • Procéder à des contrôles de qualité ou de conformité
Action sociale et prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Passer des conventions de partenariat avec des institutions, maisons de retraite... pour apporter des services aux assurés ou participants au régime • Organiser ou co-organiser des opérations relevant de l'action sociale ou de la prévention en matière de santé
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller l'assuré sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des assurés relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats ou régimes de son domaine d'activités
- Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
- Les procédures applicables aux dossiers de prestations
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des prestations
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activités
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS assurance
- BTS ou DUT en gestion, droit, économie
- Licence professionnelle d'assurances

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (8,4% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05C	Gestion des contrats hors plateforme	41%
05B	Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)	7%
05A	Souscription des risques non standard	6%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (24,1% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	37%
05C	Gestion des contrats hors plateforme	21%
05	Gestion des contrats ou prestations (fonctions généralistes ou polyvalentes)	11%

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires des prestations maladie, retraite et prévoyance ont un rôle accru de conseil aux assurés sur la gestion de leur dossier, qui s'accompagne d'une grande réactivité au téléphone et par messagerie électronique. Ils doivent aujourd'hui faire face à un environnement de plus en plus complexe. En effet, l'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les ayant déchargés des opérations de saisie, ils ont aujourd'hui un travail plus important d'analyse des données.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Contrôle et surveillance du portefeuille — 051

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/chargé de la surveillance du portefeuille
- Analyste qualité portefeuille/Analyste de la charge sinistres
- Responsable de la lutte contre la fraude

Mission

Contribuer à l'équilibre technique du portefeuille de contrats de l'entreprise en procédant aux contrôles de conformité et de qualité, en identifiant les anomalies et en mettant en place des actions correctives pour corriger les dérives ou lutter contre les fraudes.

Exemples d'activités mises en œuvre

Contrôle de qualité du portefeuille	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les critères de qualité, les indicateurs d'alerte et les modalités du contrôle • Suivre l'évolution du portefeuille, analyser ses anomalies ou dérives, identifier les contrats à risques ou présentant une sinistralité anormale • Définir ou proposer les mesures préventives ou correctives de rééquilibrage du portefeuille (majorations de primes, franchises, clauses particulières...) • Contrôler l'application et l'effet des mesures adoptées
Contrôle de qualité de la souscription et gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la qualité des contrats réalisés par les commerciaux, les souscripteurs ou les intermédiaires non salariés (respect des règles de souscription et de gestion, reporting...) • Définir les mesures préventives ou correctives appropriées et suivre leur mise en œuvre
Lutte contre la fraude	<ul style="list-style-type: none"> • Détecter les déclarations frauduleuses faites lors de la souscription du contrat ou de la déclaration de sinistre • Procéder aux investigations et enquêtes nécessaires • S'il y a lieu, engager et suivre les procédures judiciaires
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des alertes en cas de déséquilibre du portefeuille, et des préconisations pour y remédier • Venir en appui des salariés ou des intermédiaires pour leur apporter une expertise technique

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations de l'entreprise en matière de gestion du portefeuille
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats et des sinistres
- Les contraintes liées au respect du Code des assurances

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de surveillance du portefeuille
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activités
- Détecter et diagnostiquer des anomalies, erreurs ou fraudes
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle d'assurances
- Diplôme de l'École Nationale d'assurances
- Diplôme des Instituts des assurances
- Master 2 en droit des assurances
- Diplômes d'actuariat
- Diplômes d'école de commerce

Expérience professionnelle antérieure

Les personnes qui ont intégré cette sous-famille par mobilité interne (8,9% des effectifs CDI) venaient principalement des sous-familles suivantes :

Sous-famille d'origine

05C	Gestion des contrats hors plateforme	11%
05E	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme	11%
09C	Secrétariat / assistantat	9%

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Les personnes qui ont quitté cette sous-famille par mobilité interne (48,2% des effectifs CDI) ont principalement rejoint les sous-familles suivantes :

Sous-famille de destination

05C	Gestion des contrats hors plateforme	30%
04A	Evaluation des risques, contrôle technique, prévention	13%
05E	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme	12%

Tendances d'évolution des métiers

Les chargés de surveillance du portefeuille sont amenés à gérer les risques dans un cadre réglementaire de plus en plus contraint, notamment avec la directive Solvabilité II. Ils doivent aujourd'hui apprécier une matière assurable et des risques de plus en plus complexes, mais aussi suivre la politique de l'entreprise en matière de « prise de risque » et d'objectifs de résultats techniques. En ce sens, la dimension économique et financière de leur métier prend davantage d'importance.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.