

Métiers de la branche des sociétés
d'Expertises et d'Evaluations

Gestionnaire de sinistre

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers : SUPPORT AUX EXPERTS

Code ROME : M1106 / Code PCS : 54B1



GESTIONNAIRE DE SINISTRE

DÉFINITION DU MÉTIER

Le gestionnaire de sinistre intervient lors de missions de gestion déléguée : la compagnie d'assurance délègue à la société d'expertise l'ensemble des actes liés à la gestion de sinistre (constatation des dégâts, affectation de l'expert, règlement du sinistre).

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le gestionnaire de sinistre de clôture d'expertise est sédentaire. Il travaille dans un bureau et peut faire du télétravail.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de gestionnaire de sinistre est considéré comme étant en évolution en raison :

> D'une montée en puissance des enjeux de gestion de la relation client, qui requièrent des qualités relationnelles plus fortes. La relation client est également impactée par la plus forte récurrence de certains sinistres, qui, affectant le sinistré, peuvent entraîner des relations plus conflictuelles avec le gestionnaire de sinistre.

> D'augmentation de la fréquence de certains risques (à l'instar du dérèglement climatique qui augmente l'intensité et la fréquence des sinistres liés à la sécheresse, et aux inondations par exemple). Cela entraîne une augmentation de l'activité et peut donc nécessiter une nouvelle organisation.

> De la digitalisation, en ce qu'elle engendre un plus fort attendu d'immédiateté dans la relation de la part des clients assurés.

**Les métiers sont dits « en évolution » lorsqu'ils connaissent des changements significatifs, mais qui n'impactent pas la nature des principales missions exercées et le périmètre d'activité du poste.*



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

L'intitulé métier peut varier selon les spécialisations (gestionnaire de sinistre RC, gestionnaire de sinistre dommage).



Variabilité du métier

- Le gestionnaire de sinistre peut exercer dans plusieurs domaines d'activité selon sa spécialisation (objets d'art finances, construction, ...).
- Le niveau de complexité des sinistres abordés peut évoluer en fonction du niveau de qualification et de l'expérience.



Passerelles envisageables

Le gestionnaire de sinistre peut évoluer vers des postes de :

- Manager
- Expert
- Télé-expert
- Chargé de projet et autres fonctions transverses

Gestionnaire de sinistre

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



CONDUIRE UNE MISSION DE GESTION DÉLÉGUÉE

Le gestionnaire de sinistre prend en charge la gestion de sinistre post déclaration de l'assuré en analysant les garanties du contrat (dommages aux biens, construction, responsabilité civile, etc...). Il travaille en mode projet, il priorise les actions à mener en anticipant les échéances et en respectant les délais imposés par les compagnies d'assurance.



EVALUER DES DOMMAGES

Le gestionnaire de sinistre évalue les dommages en traitant et en structurant des pièces et informations collectées. Il identifie les responsabilités pour chaque partie et initie les règlements d'indemnisation et opérations de clôture. Il met en place des mesures conservatoires.



METTRE À JOUR L'HISTORIQUE DES MISSIONS D'EXPERTISE

Le gestionnaire de sinistre répond aux appels entrants des sinistrés et intermédiaires. Il conseille et accompagne les assurés vers des solutions adaptées. Il oriente les assurés vers des prestataires partenaires en initiant les règlements d'indemnisation. Il gère des recours conventionnels ou de droit commun.



Savoirs

- Conventions et droits des assurances
- Produits d'assurance incendie, accidents, risques divers (IARD)



Savoir-être

- Rigueur
- Aisance relationnelle
- Esprit analytique
- Gestion du stress
- Proactivité



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau un bac + 2/bac + 5 dans le domaine de l'assurance et/ou du droit.
- Une première expérience dans les secteurs de l'assurance, de la banque, du juridique, de l'immobilier ou du bâtiment est souvent appréciée.

LES ACTIVITÉS DU GESTIONNAIRE DE SINISTRE

GESTION ADMINISTRATIVE

- Gestion de sinistres de fréquence ou forts enjeux post déclaration de l'assuré
- Ouverture et instruction de dossiers selon les garanties d'un contrat d'assurance

RÉALISATION DE MISSIONS DE GESTION DÉLÉGUÉE

- Conseils et accompagnement de l'assuré vers des solutions adaptées
- Orientation vers des prestataires partenaires
- Gestion de recours conventionnels ou de droit commun

SUIVI DE CLIENTS

- Etudier une demande client
- Coordination des missions clients
- Proposition de règlements d'indemnisation et opération de clôture