

Gestionnaire de contrats d'assurance

Rome C1109

1 Le métier

Le métier : Gestionnaire de contrats d'assurance



Instruire et assurer le règlement d'un dossier d'assurance : le gestionnaire de contrat d'assurance est le professionnel qui suit la vie du contrat, de la souscription jusqu'à l'indemnisation. Procédure standardisée ou traitement personnalisé, le gestionnaire de contrat voit son expertise technique et juridique se compléter de compétences commerciales. Rigueur intellectuelle et capacité à prendre des décisions lui aussi seront nécessaires pour traiter les sinistres donnant lieu à contentieux.

©gestionnaire contrat d'assurance CRpaca

Un des métiers "cœur" des assurances.

Les métiers caractéristiques de l'assurance s'organisent en trois catégories : les métiers de la conception et de la fabrication des produits (les actuaires), les métiers de la distribution et de la vente des produits (les commerciaux) et les métiers de la gestion des contrats. Autrefois appelés « rédacteurs », puisqu'ils rédigeaient les contrats, on les nomme aujourd'hui « gestionnaires de contrats d'assurance » en lien avec l'élargissement de leurs missions. Leur présence est importante au sein des salariés des assurances. Ils représentent un peu moins d'un tiers des effectifs.

En charge des différents moments de la vie du contrat d'assurance.

Ces différents moments correspondent à des « familles de métier ». Le gestionnaire « production » établit le contrat au moment de sa souscription et en réalise la gestion. Les contrats peuvent concerner l'assurance des personnes : assurance en cas de décès, de maladie, d'accident et assurances liées aux emprunts. Ils peuvent aussi s'appliquer aux biens : automobile, matériel professionnel et aux responsabilités : protection juridique, responsabilité civile médicale.

Les souscriptions peuvent concerner des contrats simples, aux clauses standardisées ou des contrats plus complexes pour lesquels ce professionnel rédigera des clauses spécifiques.

Le gestionnaire « sinistre » ou « chargé d'indemnisation » prend en charge le règlement des dommages, en fonction des garanties et de l'appréciation des responsabilités. C'est la sous-famille représentant le plus grand

nombre de salariés (41 % des effectifs sur le plan national). Certains sinistres donnent lieu à des litiges qui se régleront devant les tribunaux. Dans ce cas, le gestionnaire préparera le dossier pour les experts ou les avocats et mettra en œuvre les décisions de justice.

Le gestionnaire de contrats assurant le recouvrement des créances et le suivi des risques en assurance crédit est parmi les plus qualifiés. Leur nombre est plus restreint (2 % des effectifs), et les cadres en proportion plus importante.

Une technique au service de la satisfaction des clients.

Le gestionnaire de contrats réalise un travail alliant des compétences techniques, à mettre en œuvre avec logique et exactitude et des savoir-faire en négociation commerciale, de plus en plus recherchés. Ses interlocuteurs sont variés : particuliers, entreprises ou associations, professions libérales, autres compagnies d'assurance, courtiers, commerciaux, souscripteurs, experts, avocats. Au-delà des prestations proposées et de leur coût, la satisfaction et la fidélisation d'un assuré dépendent fortement du traitement de son dossier.

Une diversité d'organismes employeurs.

Le gestionnaire de contrat exerce dans différents types d'entreprises : compagnies d'assurance ou de réassurance, agences générales (représentation d'une compagnie), mutuelles, sociétés de courtage (intermédiaires entre les clients et les compagnies). En PACA, la plupart de ces entreprises ont des effectifs inférieurs à 10 salariés. C'est particulièrement le cas des cabinets de courtiers, des agents généraux et des cabinets d'experts qui représentent le plus grand nombre d'établissements implantés en région. Mais ce sont les compagnies d'assurance et les mutuelles traitant des dommages qui emploient le plus de salariés.

2 Le marché du travail

Sur quels postes débiter dans le métier ?

La gestion des contrats peut faire appel à des procédures simples et standardisées comme à des opérations complexes. Cela détermine l'exigence de formation ou d'expérience du professionnel en poste.

Il existe des postes directement accessibles aux débutants.

En production, cela concerne la mise en place de contrats auprès de particuliers (à moins qu'elle ne soit déléguée à des courtiers). En indemnisation, c'est la gestion des sinistres simples, où la procédure est standardisée.

Certaines responsabilités ne sont confiées qu'à des gestionnaires expérimentés.

Dans l'indemnisation, l'existence de conséquences corporelles est facteur de complexification, surtout en cas de risque d'invalidité. Le suivi de contentieux est alors confié à des gestionnaires ayant des compétences juridiques affirmées.

L'activité « suivi des risques en assurance crédit » fait appel à des gestionnaires hautement qualifiés : 90 % des professionnels sont des cadres. Même constat pour l'activité « recouvrement de créances sur des tiers » où les cadres sont, là aussi, majoritaires.

Et demain ?

Vers une baisse globale des effectifs dans les assurances ?

Selon l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, l'avenir ne serait pas à l'augmentation des effectifs au sein des assurances. C'est particulièrement vrai pour :

- les métiers où l'impact technologique permet des gains de productivité, ce qui est le cas des gestionnaires de contrat.
- les métiers dont une partie des tâches peut être externalisée. Ainsi, pour les gestionnaires de contrats, les risques simples auprès de clients particuliers sont de plus en plus délégués aux intermédiaires (courtiers).

Une répartition des âges qui nécessite néanmoins des recrutements externes.

Selon le Ministère du travail, il devrait y avoir une stagnation des effectifs des employés et techniciens des assurances d'ici à 2015. Les postes à pourvoir concerneront cependant plus de 25 % des effectifs en raison des départs en retraite prévisibles. Le scénario est sensiblement identique pour les cadres de la banque et des assurances.

En PACA, 1 tiers des gestionnaires de contrats avait plus de 50 ans en 2000.

Sur le plan national, c'est le métier le plus concerné par les départs en retraite de la génération du baby-boom.

Un contexte générant de fortes évolutions pour le métier.

Comme beaucoup de secteurs d'activité, les assurances sont touchées par la croissance des contraintes réglementaires, le développement d'Internet, la maîtrise des coûts, l'évolution des comportements et des besoins de la population cliente. Ces évolutions ont un impact sur le métier de gestionnaire de contrat, sur l'organisation de son travail et les compétences qui lui sont demandées.

Ainsi :

- acquérir de nouvelles expertises techniques.
Les risques environnementaux (risques naturels, risques industriels) sont de plus en plus encadrés réglementairement : comment les assurer ? comment les indemniser ? Leur prise en compte concerne au premier chef les métiers de la conception, mais aussi celui des gestionnaires, avec une complexification du traitement...jusqu'à ce qu'une standardisation puisse être mise en place.
- se rapprocher du client et adopter une attitude commerciale.
Pour assurer plus de proximité avec les clients tout en rationalisant la productivité et les coûts, les entreprises développent en région des plateformes de service. Des gestionnaires « front office », en relation avec le client, remplacent les gestionnaires « back office », sans contact avec le client. L'attention portée aux besoins du client et la personnalisation des réponses colorent le métier de compétences commerciales.
Des chartes qualités sont mises en place (répondre dans un délai donné, par exemple). Impliqué dans la qualité du service, le gestionnaire pourrait travailler avec des objectifs à tenir, à l'instar du commercial.
- se centrer sur les opérations complexes ou nécessitant de la proximité client.
L'appropriation d'Internet par un nombre toujours plus grand de personnes permet d'imaginer en faire un outil de gestion directe des contrats (d'où une réduction du coût du produit). Plus averti, l'assuré prendrait en charge, directement en ligne, des formalités simples et standardisables comme une déclaration de sinistre, un constat amiable par exemple. Une telle perspective modifie le travail demandé au gestionnaire qui est recentré sur des tâches plus complexes, moins automatisables ou nécessitant un dialogue personnalisé et de proximité. A terme on s'oriente vers une élévation de la qualification demandée et peut-être vers une réduction des effectifs de ce métier.
- prendre des initiatives et dépasser l'application des procédures standards.
L'essor des services à la personne (assistance au quotidien ou en cas de difficultés) est une opportunité de marché pour les assurances. Ces dernières investissent ce champ et développent de nouvelles prestations d'assistance. Il ne s'agira plus simplement pour le professionnel de demain de suivre une procédure de souscription de contrat ou d'indemnisation selon des procédures connues. Il lui faudra répondre à une demande de service, très personnalisée, nécessitant de la réactivité, de l'inventivité et un décodage des enjeux pour satisfaire et fidéliser. Il ne pourra pas non plus ignorer la qualité de la prestation rendue et en sera responsable face au client.

3 Evoluer

Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel

Sur le plan national, les mobilités constatées sont plus fréquemment liées à un changement de métier au sein de la même entreprise qu'à un changement d'employeur.

Les effectifs ne devant pas croître fortement, les recrutements extérieurs sont peu nombreux. Les entreprises font appel prioritairement à leurs salariés, ce qui favorise les évolutions de carrière interne. Elles sont notables pour les employés et techniciens des assurances. Sur le plan national, leur taux d'accès à la formation continue est de 56 %, contre 31 % pour les employés et techniciens tous secteurs confondus (2002).

Passer de la gestion de sinistres simples à la gestion de sinistres complexes.

La complexité des dossiers pris en charge fait partie de l'évolution de carrière. Les gestionnaires de contrats sont organisés en «familles», plus ou moins spécialisées (chargés d'indemnisation, souscripteurs,...). Certains

domaines demandent une maîtrise correspondant à un diplôme plus élevé ou à une expérience conséquente : le suivi des risques en assurance crédit par exemple.

Evoluer de technicien à cadre.

Parmi les métiers de la gestion de contrat, il existe des cadres administratifs. Ils sont néanmoins minoritaires et représentent un quart des effectifs des gestionnaires. D'une façon générale, les promotions internes vers les responsabilités de cadre concernent majoritairement des salariés issus de formations initiales de niveau Bac +5 ou Bac +4.

De nouvelles passerelles avec les métiers commerciaux ?

L'« orientation client » que mettent en place les assurances entraîne la recherche de compétences commerciales chez les rédacteurs et une collaboration importante avec les commerciaux. Cela peut permettre, à terme, des mobilités nouvelles entre ces 2 métiers, aux frontières autrefois plus marquées. Pour faciliter cette évolution vers des fonctions commerciales, il existe le titre de « Conseiller en assurance et épargne » dispensé par les écoles de la branche des assurances (Groupe Ecole Nationale d'Assurances, possédant une antenne à Marseille).

Quitter le salariat et rester dans le même secteur d'activité en devenant courtier en assurances :

S'il souhaite quitter son statut de salarié, le gestionnaire de contrat d'assurance peut s'installer comme courtier. Le courtier en assurances est un commerçant inscrit au registre du commerce et des sociétés. Il travaille pour une clientèle de particuliers ou d'entreprises dont il étudie les besoins spécifiques. Il les conseille sur les garanties adaptées et négocie ensuite les conditions et les tarifs auprès de différentes sociétés qu'il met en concurrence.

Son installation est réglementée. Il peut exercer seul ou créer une entreprise suivant l'importance de son volant d'activités. Il possède généralement un diplôme d'enseignement supérieur ou une expérience professionnelle conséquente dans ce secteur. Il suit une formation obligatoire prévue par la réglementation des opérations d'assurances et peut se spécialiser sur un domaine d'activité.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

