



SEMAPHORE MULHOUSE SUD ALSACE 7-9 rue du Moulin 68100 MULHOUSE
Tél : 03.89.66.33.13 Fax : 03.89.56.49.19 www.semaphore.asso.fr

GESTIONNAIRE DE CONTRATS D'ASSURANCE en Alsace

Le gestionnaire de contrats d'assurance gère les dossiers des assurés. Il occupe un poste spécialisé dans la production (souscription de contrats) ou le règlement des indemnités.

Nature du travail

Faire souscrire des contrats

Spécialisé en production (ou souscription), ce gestionnaire, en contact avec les clients, établit et gère leurs contrats d'assurance. Après avoir étudié leur demande, il leur soumet une proposition de garantie adaptée aux risques à couvrir. Puis il ouvre le contrat, le codifie, l'enregistre et le tarifie. Il peut aussi le modifier si besoin. Pour les risques dits classiques (véhicule accidenté, dégât des eaux...), le gestionnaire se réfère à des contrats préétablis et applique des clauses types. Si le risque assuré est plus complexe (risque industriel, construction...), des clauses particulières sont rédigées.

Indemniser les assurés

Spécialisé dans l'indemnisation, il enregistre les déclarations de dommages et vérifie que les garanties souscrites s'appliquent bien au sinistre. Il apprécie les responsabilités de chacune des parties, évalue le coût des dégâts et règle les sommes dues. En cas de litige, le gestionnaire peut engager et suivre une procédure judiciaire. C'est alors lui qui prépare les pièces et l'argumentation pour les avocats, qui exerce les recours et fait exécuter les décisions.

Compétences requises

Rigueur scientifique

Une clause spécifique mal rédigée ? Et la responsabilité de la société d'assurance est engagée pour des sommes importantes. Proposer une garantie, établir un devis, évaluer un dommage : toutes les étapes de ce métier demandent une grande rigueur, des capacités d'analyse et de synthèse.

Compétences juridiques

Parce qu'il n'y a pas un, mais plusieurs types de contrats d'assurance, le gestionnaire doit parfaitement connaître les produits que propose son entreprise pour répondre à la demande des clients. Des compétences juridiques sont indispensables pour gérer les procédures d'indemnisation et les contentieux.

Grande capacité d'écoute

Enfin, le gestionnaire est un très bon communicant, capable d'écouter et de conseiller les assurés et de travailler en équipe. Il doit également être à l'aise avec l'informatique. La maîtrise de langues étrangères peut être exigée à l'embauche.

Lieux d'exercice et statuts

Un rôle commercial et de conseil

La fonction évolue de plus en plus vers le conseil auprès des clients (surtout dans un contexte de concurrence exacerbée et de multiplication des produits) qu'on doit démarcher et fidéliser.

Plusieurs recruteurs possibles

Sociétés d'assurances, réassureurs, agences générales, courtiers... ce professionnel trouve sa place dans toutes ces entreprises où il gère surtout des garanties liées aux risques classiques (incendie, accident automobile, dégât des eaux...) auprès des particuliers, des membres des professions libérales et des artisans.

Téléphone et ordinateur

Le téléphone et l'ordinateur sont les principaux outils de travail du gestionnaire de contrats. Dans les grandes structures, il peut intégrer une plate-forme d'appels téléphoniques interne à l'entreprise.

Intégrer le marché du travail

Des embauches à l'horizon

Avec 11 % de gestionnaires âgés de plus de 55 ans, des embauches sont à prévoir dans les 10 années à venir pour remplacer les personnels qui partiront en retraite. La gestion de contrats est un secteur qui embauche. Il représente le 2e corps de métiers des assureurs (39 000 salariés) et les effectifs continuent de croître régulièrement. Les métiers liés à l'indemnisation et au règlement des dommages (40 % des salariés) sont les plus nombreux.

Évolutions variées

Le gestionnaire peut devenir chef de groupe et encadrer des équipes. Spécialisé dans la production, il peut s'orienter vers le règlement (à condition d'avoir les mêmes compétences juridiques). Spécialisé dans l'indemnisation, il évoluera vers la conception de produits d'assurance ou pourra devenir inspecteur-régleur ou encore se diriger vers une fonction commerciale.

Des postes en province

Les emplois se situent majoritairement en province : 63 % contre 37 % en Île-de-France. L'activité la plus répandue est la prise en charge de l'indemnisation et son règlement.

Accès au métier

Si la majorité des gestionnaires de contrats d'assurance sont recrutés avec un niveau bac + 2, les titulaires d'un bac + 3, voire d'un bac + 5 sont les bienvenus pour gérer des garanties complexes (dans le domaine du risque industriel, par exemple).

Source Onisep

I) FORMATION INITIALE

FORMATIONS EN ALSACE

Niveau Bac + 2

◆ BTS ASSURANCE

La formation prépare à la dimension relationnelle et commerciale du métier : le technicien prospecte la clientèle, analyse ses besoins et lui propose des produits d'assurance ou d'assistance, voire des produits financiers. Il gère également des dossiers de sinistre : il vérifie que la garantie est acquise, définit la responsabilité et les éventuels recours et procède au règlement. D'abord souscripteur, conseiller, télé-conseiller, gestionnaire de contrats, technicien d'assurance ou collaborateur d'agence, le technicien peut évoluer ensuite vers un emploi d'agent général ou de courtier d'assurances.

Lycée polyvalent Jean Mermoz

53 rue du docteur Hurst - 68301 Saint-Louis - Tél : 03 89 70 22 70 - Fax : 03 89 70 22 89
Site : www.lyceemermoz.com

◆ DUT Carrières Juridiques

L'assistant juridique assure le suivi des dossiers contentieux de moyenne importance. Il instruit des dossiers de sinistre, recouvre des créances, prépare des contrats de travail ou des contrats commerciaux. Il sait lire et analyser un contrat et rédiger des actes courants. Il connaît bien le droit du crédit, celui des assurances, celui de la famille ou de la consommation, et se tient informé de leur évolution.

La formation est axée sur le droit civil, le droit commercial, la gestion comptable et la fiscalité, le droit social. En deuxième année, chaque IUT propose une orientation : institution financière, entreprise, administration publique.

IUT de Colmar

34 rue du Grillenbreit - 68008 Colmar - Tél : 03 89 20 23 58 - Fax : 03 89 20 23 59
Site : www.iutcolmar.uha.fr - Email : iutcolmar@uha.fr

Niveau Bac + 3

◆ Licence Pro Conseils en Assurances et Services Financiers

La formation vise à former de futurs responsables opérationnels du secteur de la banque et de l'assurance, capables de concevoir et de conduire des projets guidant la clientèle. La licence CASF est une spécialisation axée sur un double domaine de compétences : l'activité de la banque, de l'assurance et le conseil aux particuliers.

Cette formation est le résultat d'une implication forte des professionnels. Elle répond ainsi aux besoins pressants du secteur et facilitera une insertion professionnelle.

IUT de Colmar

34 rue du Grillenbreit - 68008 Colmar - Tél : 03 89 20 23 58 - Fax : 03 89 20 23 59
Site : www.iutcolmar.uha.fr - Email : iutcolmar@uha.fr

♦ **Licence pro Assurance Banque Finance spécialité Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers**

L'objectif de cette Licence professionnelle est de former des conseillers clientèle de particuliers qui soient polyvalents et évolutifs. La polyvalence fait référence à la diversité des opérations traitées qui doit permettre de répondre à tous les besoins exprimés par leurs clients particuliers. Le potentiel évolutif concerne l'aptitude à exercer, à terme, des responsabilités d'encadrement.

A l'issue de la formation, le Conseiller gestionnaire de clientèle junior doit être à même de prendre en charge un portefeuille de clientèle moyenne gamme sur le marché des particuliers.

Faculté de droit de sciences politiques et de gestion

1 place d'Athènes - 67045 Strasbourg - Tél : 03 68 85 81 00/07 - Fax : 03 68 85 85 82
Site : www.faculte-droit.u-strasbg.fr
Par apprentissage.

AILLEURS EN FRANCE

Niveau Bac + 3

♦ **Licence professionnelle gestion juridique des contrats d'assurance**

Ce diplôme permet de consolider les connaissances acquises en BAC+2 (DEUG Droit et BTS assurances, IUT Carrières Juridiques) et de développer les compétences juridiques afin d'accéder notamment aux postes de gestionnaires de sinistres tant en assurances de personnes qu'en assurances dommages. Il permet également, après 5 ans d'expérience professionnelle, de postuler à l'inscription en Master 2 assurances pour les salariés.

Université Panthéon-Assas – Paris 2

Centre de Formation Permanente - 4 rue Blaise Desgoffe - 75006 Paris – Tél : 01 53 63 86 26
Sites : <http://www.u-paris2.fr/> - <http://www.formasup-paris.com/> - <http://cfp.u-paris2.fr>
Formation proposée en apprentissage (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).
Formation en alternance : 2,5 jours en entreprise et 2,5 jours à l'université. Les cours sont répartis sur 2 semestres en enseignements fondamentaux et en enseignements complémentaires.

♦ **Licence professionnelle Assurance, Banque, Finance spécialité Assurance et Gestion des Sinistres**

L'assuré est désormais la préoccupation principale de l'ensemble des assureurs et il apparaît incontournable qu'en complément de la démarche commerciale, une véritable prise en charge du client soit assurée en cas de sinistre. L'approche doit être juridique, technique mais aussi relationnelle. Cette licence doit répondre à l'attente du milieu professionnel quant à l'aptitude d'un gestionnaire sinistre à répondre à ces trois critères.

Université de Picardie Jules Verne

Institut universitaire de technologie de l'Aisne - Département carrières juridiques
2 rue Pierre Curie - 02000 Laon – Tél : 03 23 26 25 90 ou 03 23 26 01 48 – Fax : 03 23 26 30 77
Site : <http://www.iut-aisne.fr/>

◆ Licence Droit et Techniques de l'Assurance

Ce diplôme permet de travailler en tant que gestionnaires et producteurs d'assurance (rédacteurs, inspecteurs, agents et courtiers d'assurances...).

Durée : 3 ans. Stages 2 semaines en 2^{ème} année et 4 semaines en 3^{ème} année.

Université de Poitiers

Faculté de droit et des sciences sociales - Pôle universitaire de Niort
Filière « Droit des Assurances » - ZA Noron - 11 rue Archimède - 79000 NIORT
Tél : 05 49 24 45 47 - Fax : 05 49 77 09 03
Sites : <http://droit.univ-poitiers.fr/> - Email : droit.niort@univ-poitiers.fr

◆ Licence Professionnelle Assurances

Cette formation permet aux étudiants d'acquérir les fondements juridiques et les techniques de l'assurance et de maîtriser les techniques commerciales propres à ce secteur d'activité.

La formation ne se déroule pas en alternance.

Les élèves sont en cours de la mi septembre à la fin février (cours + examen + projet tutoré). Suivent 16 semaines de stage (1^{er} mars au 20 juin). A l'issue du stage la soutenance se fait devant un jury.

Critères d'admission : Bac+ 2 de type commercial demandé.

UFR de droit, sciences économiques et de gestion

3 avenue Pasteur - 76186 Rouen - Tél : 02 32 76 98 98/00 (Mme Landais) - Fax : 02 32 76 98 81
Site : <http://www.univ-rouen.fr>

Niveau bac + 5

◆ Master 2 pro Droit et métiers des assurances

La spécialité « Droit et métiers des assurances » du Master Droit, 2^{ème} année, a pour objectif de former des spécialistes possédant les connaissances théoriques et pratiques d'ordre juridique et économique nécessaires pour traiter les questions d'assurances.

Cette formation s'adresse à des étudiants qui envisagent de devenir souscripteur, gestionnaire production ou sinistre, inspecteur délégué aux indemnisations en assurance, actuaire, risk-manager, juriste d'assurance-vie, agent général, courtier.

Faculté de droit et de science politique

3 avenue Robert Schuman - 13628 Aix-en-Provence - Tél : 04 42 17 28 00
Tél : 04 42 17 28 82 (Mme Laugier : responsable de formation)
Site : <http://www.facdedroit.univ-cezanne.fr/>

Formation proposée en alternance : 2 semaines en cours puis 2 semaines en entreprise (apprentissage pour les moins de 26 ans, contrat de professionnalisation au-delà de 26 ans).

◆ Certificat de Droit des Assurances (DU)

Le certificat de Droit des Assurances apporte un approfondissement juridique et pratique sur l'organisation et l'activité des établissements d'assurance ainsi qu'une connaissance du droit des assurances qui innervent aujourd'hui tous les secteurs de la vie privée et professionnelle.

Cet enseignement est destiné à la formation de cadres d'entreprises, pas seulement du secteur des assurances (souscripteur, risk-manager, gestionnaire production et sinistre, juriste assurance vie), et apporte aussi une spécialité aux juristes d'entreprises, aux experts comptables et peut être utilisé à titre de spécialisation par les avocats.

Université Montpellier 1

Ecole du droit de l'entreprise - 39 rue de l'Université - 34060 Montpellier Cedex 1
Tél : 04.67.61.54.36 (Mme Terrones) - Fax : 04.67.61.54.67
Site : <http://www.cde-montpellier.com/>

Attention ce diplôme deviendra à la rentrée 2011 un master (1 ou 2 à préciser).

♦ Master 2 professionnel Assurances

Donner une formation théorique et pratique de haut niveau aux métiers de l'assurance.

L'équipe pédagogique, constituée à la fois d'universitaires et de praticiens, vise à donner cette double formation complémentaire :

- une formation de l'esprit, par des méthodes universitaires, qui tend à préparer les candidats à s'adapter aux innovations constantes de la législation et de la jurisprudence ;
- une préparation directe à l'entrée dans le monde professionnel par l'indispensable transmission de l'expérience et du savoir-faire des intervenants professionnels.

UFR droit, sciences politiques et sociales

12 place du Panthéon - 75005 Paris - Tél : 01 44 41 55 92
Site : <http://www.u-paris2.fr>

♦ Master 2 Droit des Assurances et de la Responsabilité

Le master vise à former des juristes à tous les domaines du droit des assurances avec des bases très solides en droit de la responsabilité. Des compétences particulières en matière de construction, de transport et d'indemnisation des préjudices corporels sont également visées.

Il permet ainsi d'acquérir des connaissances approfondies dans les domaines suivants : droit de la responsabilité (civile et administrative) ; droit des assurances (contrat d'assurance ; assurances de dommages ; assurances de personnes ; institution d'assurance) ; droits spéciaux, sous le double aspect responsabilité et assurances : droit des transports, droit de la construction, accidents de la circulation, droit médical ; La réparation du préjudice : évaluation du préjudice, fonds de garantie et d'indemnisation, recours des tiers payeurs, transaction, aspects procéduraux.

Il donne accès en priorité à tous les métiers de l'assurance (courtage, gestion de sinistres, rédaction de contrats, développement de produits d'assurance, expertise, etc.). Mais il permet aussi de viser des postes de juristes d'entreprise spécialisés en droit de la responsabilité et des assurances (entreprises de transport, de construction, de santé, etc...), de cibler le secteur public (fonds de garantie, organismes de sécurité sociale), les cabinets d'avocats spécialisés ou enfin le secteur associatif et mutualiste.

UPEC - UFR droit

83-85 avenue du Général de Gaulle - 94000 Créteil - Tél: 01 56 72 60 16/17
Site : <http://www.univ-paris12.fr>

Formation proposée en formation initiale ou par apprentissage.

♦ Master 2 pro Droit de l'entreprise spécialité « Droit des Assurances »

Approfondissement du Droit des Assurances. Le diplôme vise à maîtriser les règles générales applicables aux assurances et se spécialiser dans la branche Assurance-Dommages ; à gérer des dossiers relatifs à la conduite des procédures à l'échelle nationale, européenne et internationale ; à gérer des dossiers de sinistre dans tous les domaines ; à s'adapter aux innovations constantes de la loi et de la jurisprudence en matière de responsabilité civile ; ...

Les diplômés peuvent postuler pour des emplois de courtiers, agents généraux, assureurs, réassureurs, souscripteurs, et donc travailler dans des compagnies d'assurances, mutuelles, caisse de retraite, services juridiques spécialisés.

UFR de droit, sciences économiques et de gestion

3 avenue Pasteur - 76186 Rouen - Tél : 02 32 76 98 98 - Fax : 02 32 76 98 81
Site : <http://www.univ-rouen.fr>

♦ Master Droit des Assurances spécialité « assurances de dommages »

Le diplôme permet d'assurer aux étudiants une connaissance approfondie des produits et des acteurs de l'assurance, dans leurs différentes implications juridiques. Il leur offre la double opportunité de maîtriser les règles générales du droit des assurances et de se spécialiser dans l'une de ses branches : soit l'assurance de dommages, dans le cadre d'un diplôme assuré par l'Université de Rouen, soit l'assurance de personnes, dans le cadre d'un diplôme assuré par l'Université de Caen (pour les informations sur ce dernier diplôme, voir le site de l'Université de Caen).

Au sortir de la formation les étudiants peuvent donc postuler auprès de services juridiques de compagnies d'assurances, de cabinets d'avocats spécialisés en droit des assurances, de courtiers, d'agents généraux, d'assureurs, ou de réassureurs...

UFR de droit, sciences économiques et de gestion

3 avenue Pasteur - 76186 Rouen - Tél : 02 32 76 98 98 ou 02 32 76 98 30 - Fax : 02 32 76 98 81
Responsable de formation : Sophie Gaudemet
Site : <http://www.univ-rouen.fr>

II) FORMATION CONTINUE

♦ DEUST Banque, organismes financiers et de prévoyance

Ce diplôme permet de former des commerciaux polyvalents, susceptibles d'évoluer rapidement dans le secteur de la banque et de l'assurance.

Vendre des produits bancaires et d'assurances, conseiller les assurés en matière de droits de remboursement et de garantie en matière d'assurances, exécuter les opérations bancaires courantes pour la clientèle des banques, proposer et vendre des produits financiers ou d'assurances en fonction de la clientèle ciblée.

Alternance : cette formation s'effectue sur un rythme de 15 jours en entreprise / 15 jours à la Faculté soit en convention de stage soit en contrat de professionnalisation.

UFR des sciences économiques et de gestion

41 boulevard François Mitterrand - 63002 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 17 76 00 ou 04 73 17 76 09 - Fax : 04 73 17 75 75
Site : <http://www.ecogestion.u-clermont1.fr>

♦ Licence Pro Conseils en Assurances et Services Financiers

La formation vise à former de futurs responsables opérationnels du secteur de la banque et de l'assurance, capables de concevoir et de conduire des projets guidant la clientèle. La licence CASF est une spécialisation axée sur un double domaine de compétences : l'activité de la banque, de l'assurance et le conseil aux particuliers.

Cette formation est le résultat d'une implication forte des professionnels. Elle répond ainsi aux besoins pressant du secteur et facilitera une insertion professionnelle.

IUT de Colmar

34 rue du Grillenbreit - 68008 Colmar - Tél : 03 89 20 23 58 - Fax : 03 89 20 23 59

Site : www.iutcolmar.uha.fr - Email : iutcolmar@uha.fr

Motivation très importante. Le candidat doit avoir une idée du métier désiré (même si cela doit évoluer en cours d'études).

◆ Licence professionnelle Assurance et Gestion des Sinistres

La licence professionnelle "Assurance, Gestion de Sinistres" a été créée en septembre 2006 par le département Carrières Juridiques en partenariat avec la faculté de droit et de science politique d'Amiens.

L'objectif de cette formation est de répondre à l'attente du marché en terme d'emploi et de spécificité des métiers. Aujourd'hui, on peut relever l'existence de formations aux métiers de gestion de patrimoine et de la commercialisation des contrats mais malgré une forte demande des professionnels, il n'existe aucun diplôme validant l'acquisition d'un niveau de compétences en matière de gestion de sinistres.

L'assuré est désormais la préoccupation principale de l'ensemble des assureurs et il apparaît incontournable qu'en complément de la démarche commerciale, une véritable prise en charge du client soit assurée en cas de sinistre. L'approche doit être juridique, technique mais aussi relationnelle. Cette licence doit répondre à l'attente du milieu professionnel quant à l'aptitude d'un gestionnaire sinistre à répondre à ces trois critères.

Université de Picardie Jules Verne

Institut universitaire de technologie de l'Aisne - Département carrières juridiques

2 rue Pierre Curie - 02000 Laon – Tél : 03 23 26 25 90 ou 03 23 26 01 48 – Fax : 03 23 26 30 77

Site : <http://www.iut-aisne.fr/>

◆ Master 2 Professionnel Assurances

Ce diplôme permet d'offrir aux salariés qui le souhaitent une formation en droit des assurances (assurances dommages et de personnes) permettant d'accéder à des postes de responsabilité. Ce Master 2 offre une souplesse de formation tenant grandement compte des impératifs découlant d'une activité professionnelle. En effet, les stagiaires composent des devoirs tout au long de l'année, sur les thèmes sélectionnés et ces devoirs servent de trame pour les réunions de regroupement.

Université Panthéon-Assas – Paris 2

Centre de formation permanente

4 rue Blaise Desgoffe - 75006 Paris – Tél : 01 53 63 86 26 - Fax : 01 53 63 86 11

Site : <http://cfp.u-paris2.fr>

◆ Master 2 Droit des Assurances et de la Responsabilité

Le master vise à former des juristes à tous les domaines du droit des assurances avec des bases très solides en droit de la responsabilité. Des compétences particulières en matière de construction, de transport et d'indemnisation des préjudices corporels sont également visées.

Il permet ainsi d'acquérir des connaissances approfondies dans les domaines suivants : droit de la responsabilité (civile et administrative) ; droit des assurances (contrat d'assurance ; assurances de dommages ; assurances de personnes ; institution d'assurance) ; droits spéciaux, sous le double aspect responsabilité et assurances : droit des transports, droit de la construction, accidents de la circulation, droit médical ; La réparation du préjudice : évaluation du préjudice, fonds de garantie et d'indemnisation, recours des tiers payeurs, transaction, aspects procéduraux.

Il donne accès en priorité à tous les métiers de l'assurance (courtage, gestion de sinistres, rédaction de contrats, développement de produits d'assurance, expertise, etc.). Mais il permet aussi de viser des postes de juristes d'entreprise spécialisés en droit de la responsabilité et des assurances (entreprises de transport, de construction, de santé, etc...), de cibler le secteur public (fonds de garantie, organismes de sécurité sociale), les cabinets d'avocats spécialisés ou enfin le secteur associatif et mutualiste.

UPEC - UFR droit

83-85 avenue du Général de Gaulle - 94000 Créteil - Tél: 01 56 72 60 16/17
Site : <http://www.univ-paris12.fr>

♦ Master 2 pro Droit de l'entreprise spécialité « Droit des Assurances »

Approfondissement du Droit des Assurances. Le diplôme vise à maîtriser les règles générales applicables aux assurances et se spécialiser dans la branche Assurance-Dommages ; à gérer des dossiers relatifs à la conduite des procédures à l'échelle nationale, européenne et internationale ; à gérer des dossiers de sinistre dans tous les domaines ; à s'adapter aux innovations constantes de la loi et de la jurisprudence en matière de responsabilité civile ; ...

Les diplômés peuvent postuler pour des emplois de courtiers, agents généraux, assureurs, réassureurs, souscripteurs, et donc travailler dans des compagnies d'assurances, mutuelles, caisse de retraite, services juridiques spécialisés.

UFR de droit, sciences économiques et de gestion

3 avenue Pasteur - 76186 Rouen - Tél : 02 32 76 98 98 - Fax : 02 32 76 98 81
Site : <http://www.univ-rouen.fr>

Sources et ressources

Adresses Utiles

- Association paritaire pour l'emploi dans les assurances, 75009, Paris, 01 53 20 43 53

Site web : <http://www.emploi-assurance.com>

- Fédération française des courtiers d'assurances et de réassurances, 75009, Paris, 01 48 74 19 12

Site web : <http://www.ffsa.fr>

- Fédération française des sociétés d'assurances, 75009, Paris, 01 42 47 90 00

Site web : <http://www.ffsa.fr/metiersassurance>

- Fédération nationale des agents généraux d'assurances, 75847, Paris, 01 44 01 18 00

Site web : <http://www.agea.fr>

- Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 75431, Paris, 01 53 32 24 12

Site web : <http://www.metiers-assurance.org>

Liste non exhaustive ...