

Fonction

GESTIONNAIRE DE DOSSIERS DE SINISTRES II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE DE DOSSIERS DE SINISTRES II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DE DOSSIERS SINISTRE SPECIALISE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION D'UN DOMAINE ASSURABLE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICES RISQUES ET ASSURANCES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SOUSCRIPTION CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre des missions et de la responsabilité de la filière risques et assurances , Instruire l'ensemble des dossiers de sinistres des entités relevant de son périmètre d'intervention, dans le respect des procédures, de la réglementation et la maîtrise du processus de négociation avec les différents interlocuteurs pour les sinistres de toute nature : automobiles), dommages, RC (Responsabilité Civile) Exploitation, RC Transport et dommage ouvrage Bâtiment, vol de fonds et valeurs, perte d'exploitation et dommages immatériels, dans un souci de limiter les coûts et les charges de la Poste pour le domaine de la sinistralité.

Missions

Spécifique III.2 : Suivi et traitement des dossiers de sinistres dans le domaine de spécialisation du service: automobile (corporel) – immobilier – transports – courrier – financier – vols – fraudes – responsabilité civile.... Instruire le traitement des dossiers de sinistres et gérer toute la partie du règlement amiable du sinistre.

- Déterminer les responsabilités des parties en cause, conformément aux textes et conventions en vigueur, et régler par subdélégation les sinistres de l'entité en transigeant avec les parties adverses (tiers victime, assureur, organisme de sécurité sociale, employeur, avocat conseil,...).
- Assurer la défense des intérêts des agents de La Poste et des entités en étant mandataire de l'assureur de La Poste lors du règlement transactionnel des sinistres impliquant un véhicule postal.
- Rechercher les experts compétents et contrôle la bonne estimation des dommages.
- Réaliser en complément du recouvrement statutaire la défense des intérêts personnels des agents victimes.
- Assurer au mieux la défense des intérêts de La Poste dans le cadre des contrats d'assurance souscrits : contrat " Tous Dommages" sauf pour les dommages causés à tous les biens meubles ou immeubles, contrat " RC. Exploitation " pour l'indemnisation des tiers du fait de l'exploitation contrat ""Tous risques Chantiers"", "" Fonds et Valeurs"", ""RC Transport"", ""Transports de fonds sous escorte policière"".
- Procéder à la liquidation des dossiers et assurer pour le compte des entités le règlement des sinistres < 30 K€ (délégation de signature).
- Traiter les recours contre tiers responsables des sinistres RH : accidents de travail, de service et de trajets.

Spécifique II.3 : Instruction des dossiers de sinistres automobiles matériels

Examiner le constat amiable afin de déterminer les responsabilités et traite le dossier de sinistre selon l'importance du sinistre ou par application de la convention.

- Gérer toute la partie du règlement amiable du sinistre.
- Déterminer, conformément aux textes et conventions en vigueur, les responsabilités et régler par subdélégation les sinistres de l'entité en transigeant avec les parties adverses (tiers victime, assureur, organisme de sécurité sociale, employeur, avocat conseil,...).
- Assurer la défense des intérêts des entités en étant mandataire de l'assureur de La Poste lors du règlement transactionnel des sinistres impliquant un véhicule postal.

- Rechercher et missionner les experts compétents et contrôler la bonne estimation des dommages.
- Assurer au mieux la défense des intérêts de La Poste dans le cadre des contrats d'assurance souscrits et négocier pour rechercher une solution équitable avec les arguments présentés par la partie adverse.
- Rédiger des notes des échelons d'escalade pour le suivi des dossiers en procédure conventionnelle d'arbitrage.
- Procéder à la liquidation des dossiers et assurer pour le compte des entités le règlement des sinistres. Présenter le recours au plus tard sous 30 jours de la date de l'accident afin d'éviter les pénalisations à supporter par La Poste.
- Gestion de base de données
- Procéder à la saisie des informations dans le logiciel SIS (système d'information de la sinistralité) pour tous les types de sinistre.
- S'assurer de tout risque de dysfonctionnement et de toutes anomalies.
- Veiller, en matière de sinistre immobilier, à la bonne cohérence des relations propriétaire/entité gestionnaire et entités abritées (DI et entités) pour la mise en œuvre des responsabilités respectives.,

Comptabilité

- Elaborer les états comptables de la sinistralité et les transmettre périodiquement au Service Comptable du Siège dans le cadre des procédures budgétaires et au final en vue de la certification des comptes.
- Procéder à la clôture des dossiers en transmettant à la comptabilité les pièces nécessaires à l'encaissement ou au décaissement correspondant.

Spécifique II.3 :

- Réaliser la déclaration au Fonds de Garantie Automobile, des indemnités versées aux tiers afin de permettre le calcul de la contribution de La Poste pour les sinistres gérés en deçà de la franchise.
- Contrôler et valider la balance comptable présentée pour l'assureur de La Poste AXA.
- Procéder à l'encaissement des règlements dus à La Poste

Spécifique II.3 :

- Gestion des situations exceptionnelles
- Proposer des arguments au service juridique de l'entité lorsque le règlement des dossiers est poursuivi en justice.
- Exécuter les décisions judiciaires liées aux règlements des contentieux
- Procéder au traitement de dossiers importants suite à des événements exceptionnels : carambolage et accidents en chaîne (+10 véhicules et + 50 véhicules), complexité accrue lorsque des véhicules étrangers sont en cause.
- Veiller aux risques de fraude à l'assurance.

Spécifique III.2 :

Etudes

- Assister et conseiller les chefs d'établissement pour la constitution des dossiers de sinistres.
- Organiser en liaison avec le GDAR et les APACT, des stages de prévention routière pour les conducteurs de La Poste (stage obligatoires pour tous les conducteurs tous les trois ans).
- Participer aux actions de prévention/protection mis en œuvre par les GDAR

Management

- Assurer le management ou la coordination d'une équipe d'assistants de gestion ou de gestionnaires de dossiers selon l'organisation du service en territoire.
- Assurer le remplacement du responsable dans certaines situations.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

Effectif de la fonction

