

Fonction

RESPONSABLE SERVICES RISQUES ET ASSURANCES IV.A (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 confiées à la Direction des Risques du groupe La Poste, le Responsable du Service Risques et Assurances est chargé de répondre aux attentes des clients en matière de plan d'assurances et de couverture des risques d'entreprise, de la gestion et de la prévention de la sinistralité liées aux activités des entités des métiers et des filiales de La Poste, selon la spécialisation de son service. Il est chargé de la direction d'une équipe intégrant pour certains d'entre eux des gestionnaires implantés dans une autre zone.

Il garantit la déclinaison des orientations pour une application harmonisée et cohérente sur tout le territoire afin d'offrir les mêmes prestations de service quelle que soit la zone ou le domaine de compétence. Il est considéré comme chargé de compte dans un domaine assurable tout en étant également chargé de projet fonctionnel pour des missions relatives à la mise en œuvre des évolutions organisationnelles et/ou opérationnelles ainsi que des adaptations de la filière à son environnement tant en interne Poste que concurrentiel sur le marché.

Missions

1. Expertise Assurances et Risques :

- Pilote le flux et le suivi des dossiers dans une logique d'équipe territoriale et nationale.
- Intervient en soutien et appui technique des gestionnaires dans le traitement des dossiers afin d'optimiser la gestion des dossiers : met en place une démarche d'audit simplifiée et participe à l'harmonisation des process et à l'intégration des documents dans le système d'information SIS-NG.
- Est garant et facilitateur des audits interne et externe des dossiers de sinistres et des documents comptables afférents.
- Supervise et traite les dossiers problématiques en complément des gestionnaires de dossiers sinistres spécialisés :
gère et facilite les relations et l'assistance avec les experts d'assureurs et d'assurés ,
valide l'évaluation des dommages, frais et pertes,
s'assure de la bonne application des contrats d'assurance (relation bailleur/ preneur),
valide les annexes comptables transmises aux Métiers, aux filiales et au Siège deux fois par an.
traite avec les juristes des métiers – rôle d'interface.
négocie avec les assureurs de La Poste Corporate les dossiers sensibles.

Développe une action de prévention et sensibilise les différents acteurs :

- sensibilise les décideurs et tous les directeurs d'entité et d'établissement sur les coûts induits de la sinistralité en communiquant des informations qui sont intégrées dans le tableau de bord du directeur financier
- assure les visites de sites (sites de 5000 m2) dans le cadre des objectifs donnés à la filière par les métiers en collaboration avec les assureurs et les ingénieurs de prévention
- développe, pour les sites déjà visités ou non ciblés, des visites de prévention des risques notamment incendie et de sécurité selon un protocole défini avec les ingénieurs et préventeurs en collaboration avec les autres acteurs internes (APACTS, ISST, DOI...etc)
- collabore avec les tiers externes dans la contractualisation de convention : Mairies, Chambres de Commerce et d'Industrie...

2. Développement communication et commercial :

- décline la politique du siège auprès des clients en territoire : fait passer la vision du Risk Manager et fait partager les orientations ou les décisions qui sont à appliquer – est garant des messages « politiques et stratégiques » qui sont à communiquer tant en interne à la filière qu'avec les clients métiers et filiales, clients externes... (Image de marque, point d'entrée unique de l'information en territoire,...)

- élabore un tableau de bord pour son ou ses clients dans le cadre des conventions de service entre le service des assurances et les métiers et les filiales
- informe les clients des modalités retenues au niveau financier pour la gestion de la sinistralité quel que soit le domaine concerné (véhicules, immobilier,) en sachant articuler la logique financière et la logique opérationnelle
- recherche les nouvelles organisations, nouveaux contacts et réseaux afin de faciliter le traitement quotidien des dossiers en fonction des réorganisations des structures de la Poste comme des organismes extérieurs dans le cadre du marché concurrentiel de l'assurance
- organise et met en place les moyens de communication nécessaires, dans le respect des orientations prises pour la filière, vers ses clients de proximité pour accompagner tout changement, modification ou procédures à suivre tant par son équipe que par les clients.
- déploie et développe une culture de la qualité

3. Management d'équipe :

- assure le management de proximité des gestionnaires
- assure le suivi du budget de fonctionnement du service

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.

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.

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.

Comportementales Sociales

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.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

Langues étrangères

Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles

compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Risques et Conformité

Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

Effectif de la fonction