

Fonction

RESPONSABLE SOUSCRIPTION CLIENTELE 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 en matière de stratégie d'assurances, il mène les études nécessaires pour identifier les meilleures solutions techniques et économiques dans le domaine de la couverture des risques assurables. Il doit rechercher à garantir La Poste de tous risques pour protéger et maintenir son patrimoine.

Il met en concurrence les courtiers et assureurs, aide à la négociation des contrats existants et à la mise en place de nouveaux contrats pour trouver la meilleure couverture possible des risques assurables.

Il cherche à maintenir en permanence La Poste comme une entreprise qui compte sur le marché des assurances.

Il veille également à prendre en considération la réglementation, les droits et devoirs des responsables et des managers de La Poste selon leur domaine d'activité afin d'éviter de voir leur responsabilité pénale engagée.

Missions

1 - Pilotage du programme d'assurances

- Montages – Métiers – Filiales

- définit la politique d'assurances à faire respecter par les métiers au sein du groupe La Poste
- rédige les conventions de gestion de sinistres et définit les informations nécessaires dans chaque reporting sinistres
- négocie, dans l'intérêt de La Poste, les meilleures garanties de couverture tout en maintenant un bon rapport entre le coût des primes et la prise en charge des sinistres en faisant jouer la synergie Groupe pour une couverture équivalente à tous les métiers
- définit, à partir des remontées d'informations et de contrôles, les clés de répartition entre les métiers selon les types de garanties mises en œuvre à leur demande ou à la demande du Groupe
- définit les règles et les procédures à mettre en œuvre dans le domaine des assurances, en lien avec les risk managers Métiers/Filiales
- collabore et contribue à la définition des conventions de service nécessaires à mettre en place entre les filiales et les services de gestion de La Poste ainsi que pour la définition des procédures de gestion des sinistres en concertation avec le courtiers d'assurance
- met en œuvre des Journées Assurances à destination des filiales du groupe La Poste : définit les thèmes et élabore les supports selon le public concerné
- anime régulièrement des réunions avec les filiales à l'étranger et les reporting via le réseau international des courtiers
- valorise le parc immobilier selon les évolutions de La Poste pour trouver les meilleures garanties et couvertures des risques identifiés

2 – Pilotage des activités de prévention des risques assurables

- effectue des visites de risques et des visites de sécurité
- identifie et quantifie les risques assurables pour une mise sous contrôle au niveau du Groupe et d'un transfert au marché d'assurances
- décline les actions de prévention et visites de sécurité arrêtées avec les assureurs dans le cadre des contrats
- met en œuvre les outils et méthodes de suivi des visites de risques et de sécurité ainsi que les outils et méthodes de contrôle dans une démarche de qualité
- améliore la connaissance du risque pour rechercher les meilleurs montages, démontre les points forts

et les actions menées par La Poste pour atténuer les risques et obtenir ainsi un meilleur rapport entre la charge de la prime et la prise en charge des sinistres

- Veille
- communique de façon pédagogique sur toutes les évolutions réglementaires et législatives liées au domaine des risques assurables et de leur traitement
- Est le référent en matière d'assurances en pratiquant des partages d'expériences avec d'autres courtiers ou des réunions de brainstorming pour innover

3 - Management hiérarchique et animation fonctionnelle d'équipes implantées en territoire

- management de proximité
- animation des équipes en territoire

Compétences

COMPORTEMENTALES

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.

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.

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.

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)

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

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

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

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

De 1 à 9