



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ONISEP

L'INFORMATION
POUR L'ORIENTATION

Gestionnaire de contrats d'assurance

Vol, incendie, accidents : le ou la gestionnaire de contrats d'assurances est l'interlocuteur ou l'interlocutrice des assurés. Il ou elle les accompagne de l'établissement du contrat jusqu'à la réparation du dommage et à son indemnisation, en cas de sinistre.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2**

Salaire débutant : **2250 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Conseiller / conseillère relation client assurances, Gestionnaire conseil à distance, Gestionnaire de sinistre, Rédacteur / rédactrice d'assurances, Télé-gestionnaire

Secteur professionnel : Banque - assurances

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime jongler avec les chiffres, Je veux travailler dans le commerce



© Ridofranz/iStock/Getty Images

Le métier

Informeur, conseiller

En prise directe avec la clientèle, le ou la gestionnaire de contrats écoute, informe, conseille sur un contrat, une nouvelle clause, la procédure à suivre, etc. Il ou elle répond à toutes les demandes et gère les réclamations.

Établir un contrat

Après avoir étudié une demande de souscription, le ou la gestionnaire établit le contrat d'assurance, l'adapte ou le modifie. Il faut ensuite établir le contrat, l'enregistrer, le tarifier, à partir de contrats préétablis et l'application de clauses types. Si le risque assuré est plus complexe (risque industriel, construction, etc.), il faut rédiger des clauses particulières. Le ou la gestionnaire définit également les appels à cotisations et encaisse les versements des clients.

Indemniser

Dégât des eaux, accident ou encore vol de voiture : le ou la gestionnaire de contrats d'assurance doit gérer, parfois dans l'urgence, divers sinistres. Il ou elle dépêche alors un expert ou une experte en assurances sur les lieux, étudie ensuite son rapport et vérifie que les garanties prévues par le contrat permettent d'indemniser l'assuré ou l'assurée, selon sa part de responsabilité (Y a-t-il des torts partagés ? y a-t-il eu une négligence ?). Le ou la gestionnaire de contrats d'assurance peut aussi prendre en charge la réparation du sinistre : par exemple, lors d'un dégât des eaux, il ou elle envoie sur place des professionnels ou professionnelles du bâtiment, pour remettre en état l'endroit endommagé.

Compétences requises

Rigueur scientifique

Une clause spécifique mal rédigée ? La responsabilité de la société d'assurances est alors engagée pour des sommes importantes. Proposer une garantie, établir un devis, évaluer un dommage : toutes les étapes de ce métier demandent une grande rigueur, et des capacités d'analyse et de synthèse. Avec le sens de l'organisation et du détail, le ou gestionnaire doit aussi être à l'aise avec l'informatique.

Compétences juridiques

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

Grande capacité d'écoute

Quelle que soit la situation, ce conseiller ou cette conseillère doit aussi faire preuve de rigueur et d'efficacité dans le traitement des dossiers. En relation directe avec le client ou la cliente, il lui faut porter attention aux détails, avoir de l'empathie, de la réactivité, et savoir s'exprimer correctement à l'oral comme à l'écrit. Au-delà de la simple indemnisation, il ou elle accompagne ses clients tout au long de la procédure d'instruction et d'indemnisation, explique, rassure, etc. La maîtrise d'une langue étrangère peut être exigée à l'embauche.

Où l'exercer ?

Un travail de bureau

Le téléphone et l'ordinateur sont ses principaux outils de travail. Dans les grandes sociétés, le ou gestionnaire de contrats d'assurances peut intégrer une plateforme d'appels téléphoniques interne à l'entreprise et recevoir de 30 à 60 appels par jour. Dans ce cas, il ou elle travaille par roulement sur de longues plages horaires, avec casque et micro devant plusieurs écrans montrant l'historique client, les différents contrats, des contacts d'artisans du bâtiment, etc. Il ou elle peut aussi exercer dans une agence locale et recevoir la clientèle, ou encore uniquement en ligne (Internet et téléphone).

Plusieurs employeurs possibles

Sociétés d'assurances, réassureurs, agences générales, courtiers : le ou la gestionnaire trouve sa place dans toutes ces entreprises, où sont surtout gérées des garanties liées aux risques classiques (incendie, accident automobile, dégât des eaux, etc.) auprès des particuliers, des membres des professions libérales et des artisans.

Une part de conseil commercial

Le métier évolue de plus en plus vers le conseil pour fidéliser la clientèle. Dans un contexte de concurrence exacerbée et de multiplication des produits d'assurances, la tâche du ou de la gestionnaire de contrats demande technicité et goût du contact.

Les études

Après le bac

2 ans pour obtenir le BTS assurance (ou en études notariales, commerce, etc.) ; 3 ans pour le BUT carrières juridiques, une licence professionnelle assurance, banque ou finance. 5 ans pour un master droit des assurances ou monnaie, banque, finance, assurance.

bac + 2

- [BTS assurance](#)
- [BTS management commercial opérationnel](#)
- [BTS négociation et digitalisation de la relation client](#)

bac + 3

- [BUT carrières juridiques parcours patrimoine et finance](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours business international : achat et vente](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours stratégie de marque et événementiel](#)
- [Chargé d'indemnisation en assurance](#)
- [Licence pro mention assurance, banque, finance : supports opérationnels](#)

bac + 5

- [Master mention droit des assurances](#)
- [Master mention finance](#)
- [Master mention monnaie, banque, finance, assurance](#)
- [Souscripteur en assurance et réassurance](#)

Emploi et secteur

Des embauches à l'horizon

Le poste de gestionnaire de contrats d'assurance fait partie de ceux qui recrutent le plus dans le secteur de l'assurance. Les offres d'emplois sont nombreuses pour ce poste. Une part des embauches effectives permet de compenser des départs en retraite.

L'alternance pour recruter

Le métier de gestionnaire de contrats d'assurances demande une certaine expérience. Les formations en alternance sont privilégiées pour former et pré-recruter des candidats.

Évolutions variées

Après plusieurs années à son poste, la ou le gestionnaire de contrats peut devenir chef ou cheffe de groupe et encadrer des équipes. Il est aussi possible de se spécialiser dans la production et de s'orienter vers le règlement (à condition d'avoir les mêmes compétences juridiques) ou l'indemnisation, la gestion des sinistres, ou encore le courtage pour celui ou celle qui a la fibre commerciale. Par la suite, la conception de produits d'assurances est envisageable, de même que devenir inspecteur-régleur ou inspectrice-régleuse.

Secteur

Banque - Assurances

Salaire du débutant *

À partir de 2250 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

[Site de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.](#) ↗

Librairie



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers dans l'assurance

Paru le 21/11/2023

Broché • 4,90 € ↗

PARCOURS



Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance

Paru le 30/05/2022

Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

Centres d'intérêt

[J'ai le sens du contact →](#)

[J'aime jongler avec les chiffres →](#)

[Je veux travailler dans le commerce →](#)

Autres métiers à découvrir

Conseiller en assurances

Expert en assurances

Gestionnaire actif/passif

Souscripteur

Courtier