C1125
RESPONSABLE GESTION DES SINISTRES

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Responsable d'équipe règlement sinistres en assurances
- Responsable de groupe sinistre en assurances

Définition

Le Responsable gestion des sinistres gère et intervient dans la résolution des sinistres en assurances.

- Supervise le traitement des dossiers en assurant la coordination entre les différents intervenants dans le processus de règlement des sinistres
- Analyse les dossiers de sinistres pour identifier les tendances et proposer des améliorations dans une démarche d'optimisation des procédures
- Négocie avec les réassureurs et autres parties prenantes pour le règlement des sinistres
- Forme et encadre les équipes en charge de la gestion des sinistres

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un niveau Bac + 3 à Bac + 5 Licence en droit ou un Master en droit des assurances.
Une certification professionnelle en gestion des sinistres peut être un atout.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Evaluer et gérer un sinistre
- Elaborer, suivre et piloter un budget
- Appliquer les règles et régulations des assurances
- Contrôler et faire appliquer le respect de dispositions légales et réglementaires
- Assurer la gestion administrative d'une activité

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre en oeuvre des actions de communication

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Mettre en place une procédure de traitement des dossiers

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer des réclamations et litiges
- Négocier un contrat
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue
- Elaborer des actions ou des règles de prévention

Management, Social, Soin

- Favoriser et mesurer la performance d'une équipe
- Recruter et intégrer une personne
- Enseigner, développer des compétences

Développement économique

- Améliorer la qualité de service

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de sens des responsabilités
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre force de proposition

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Gestion de sinistre**
- Analyse statistique
- Communication professionnelle
- **Techniques de négociation avancées**
- Compétences en gestion de la relation client
- **Utilisation de logiciels d'analyse statistique** Transition numérique

Normes et procédés

- **Droit et réglementation des assurances**
- **Procédures judiciaires**

Techniques professionnelles

- Gestion de crise
- Techniques de résolution de conflits
- Suivi de dossiers techniques
- **Procédures de rapport d'incident**
- Principes de service client
- Techniques de service client

Produits, outils et matières

- **Utilisation de logiciels de gestion** Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En bureau d'études
- En contact avec du public
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Mobilisable en urgence

Lieux et déplacements

- Zone nationale

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels
- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance
- Recherche

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail