



LYNDA GAMAR

REDACTRICE SINISTRES - MANAGER EN ASSURANCE



06 23 03 11 12



lynda.gamar@gmail.com



77176

« 13 ans dans la gestion des sinistres et dans l'encadrement des collaborateurs, au service des assurés et de l'entreprise »

COMPETENCES

Gestion des sinistres matériels

- **Instruction des sinistres matériels graves des particuliers** (tous risques Incendie, DDE,CAT NAT etc) **et des professionnels** (Assurances dommages et RC des artisans et des commerçants, RC décennale)
- **Maîtrise du droit des assurances** ; des dispositions légales aux règles conventionnelles (IRSI / DI VOL /CIDEOP/CORA/IRSA, Loi Badinter,...).
- Réalisation de **fiches graves**
- **Gestion des recours** en droit commun et conventionnel : Réclamation et contestation à l'échelon **chef de service**.
- **Gestion des affaires contentieuses**, de la transaction amiable à la stratégie judiciaire.
- **Traitement des réclamations des assurés** et des intermédiaires (agents , courtiers) dans le respect de la **procédure ACPR**,Référént 1er niveau du réseau Agents , réponses orientées **expérience-client**.
- **Soutien technique** des collaborateurs et des mandataires.
- **Curiosité intellectuelle / Combative/ Sens du service-client**

Management d'équipe

- **Organiser** l'activité du service / Répartir la charge de travail
- **Piloter** l'activité du service / Suivre la performance des collaborateurs : Fixer des objectifs individuels, collectifs, qualitatifs et quantitatifs/ Analyser les tableaux de bords d'activité
- **Contrôler** les actes de gestion
- Identifier les besoins d'information, d'accompagnement et de **formation** des collaborateurs.
- **Animer, mobiliser** l'équipe par un management visuel et des échanges réguliers (feedback, entretiens individuels).
- **Représenter** la compagnie auprès des interlocuteurs externes (experts, avocats, courtiers, agents, prestataires...).
- Participer à des projets transverses de l'entreprise.
- **Réactivité / Capacité d'écoute / Capacité à fédérer/ Esprit d'équipe /Pédagogie et transmission des savoirs**

Pilotage des sous-traitants

- **Planifier la comitologie** (comités de direction /opérationnels..).
- **Collaborer** efficacement avec des interlocuteurs de métiers et de culture d'entreprise différents.
- Identifier les besoins des clients, les **anticiper** par une gestion prédictive des événements impactants .
- **Piloter la performance d'un prestataire de service** : analyse des reportings mensuels d'activité, lecture des résultats et des enquêtes de satisfaction, suivi de la qualité via les indicateurs NPS/QSCAT/DELAI/CM, conception et choix de KPI pertinents selon les choix stratégiques de l'entreprise.
- **Coordonner les actions** et le partage d'informations utiles à la réalisation des projets entre les services internes et les sous-traitants : **Travailler en mode projet et collaboratif**.
- Réaliser une **veille des services innovants**
- **Contrôler** le respect des cahiers de charge (engagements de service,et conformité de la législation, RGPD..)
- **Capacité d'adaptation/ Sens des responsabilités / Discrétion/ Aisance relationnelle**

LOGICIELS / LANGUES

- **WORD / EXCEL / POWERPOINT: NIVEAU INTERMEDIAIRE**
- **ANGLAIS:** Lu, écrit, parlé

CENTRE D'INTÉRÊTS

- ✓ **Séjours culturels et touristiques** (Caraïbes, Canada, USA, Suisse, Espagne, Egypte...)
- ✓ **Membre d'associations sociales et culturelles.**

EXPERIENCES

SEPT 2017 A OCT 2019

Responsable d'équipe du Service de Gestion et de Pilotage des sous-traitants du Département Indemnisation (40 partenaires)

Thelem assurances-Délégation de Paris

- **Création d'un nouveau service :**
 - ✓ **Réalisation des outils de travail communs** (Fichiers type du compte-rendu, rétroplanning, plan d'actions, relevé d'anomalies, relevé d'actions, RIDA)
 - ✓ **Formation de l'équipe au changement de métier** (Passage de « rédacteur » au poste de « chargé de gestion des sous-traitants »)
- **Suivi régulier des performances des sous-traitants :**
 - ✓ **Suivi des engagements de service et création de de nouveaux KPI** (Qualité /Délai/Coût moyen)
 - ✓ **Visite sur sites** des plateaux des partenaires (Réseaux d'experts IRD, auto, service PJ, Assistance, Construction, Glaciers...)
- **Mise en place de nouveaux services-clients innovants :**
 - ✓ **Expertise à distance déclenchée par les assurés**
 - ✓ **Utilisation d'une application** qui permet un diagnostic plus rapide et un traitement accéléré des dossiers par les experts CAT NAT
- **Optimisation des process de gestion des sinistres internes et outils associés, en coopération avec les prestataires :**
 - ✓ **Augmentation de l'orientation clients** vers les garages et les glaciers agréés.

SEPT 2007 A JANV 2018

Responsable d'équipe du Service Indemnisation Courtage et Agences du Nord/ IDF (suivi de 230 mandataires)

Thelem assurances-Délégation de Paris

- **Développement de la qualité de gestion du service**
 - ✓ **Prix SFAC 2012 et 2013**
- **Développement de la qualité de la relation client**
 - ✓ **Enquête de satisfaction des assurés sup. à 7**
- **Accroissement de la performance du service**
 - ✓ **Adoption d'une charte Qualité**
 - ✓ **Gestion proactive du métier** (Réduction des délais de traitement/ baisse des stocks, Privilégier la communication par téléphone)
- **Montée en compétences des gestionnaires (6 pers)**
 - ✓ **Maîtrise de la procédure contentieuse**
 - ✓ **Application du dispositif de lutte contre la fraude**

2006 – 2007

Gestionnaire sinistres contrats MRH/RCVP/AUTO - GMF Assurances

2004 Juriste généraliste – AFPAD - Association d'accès au droit

FORMATIONS

2020 **Université Digitale, Formation Droit des assurances, Ifpass.**
 2005 **Institut D'Études Judiciaires**
 2002 **DESS Contentieux National, Européen International**
 2000 **Maîtrise Droit Privé et Carrières Judiciaires**
Université PARIS V, René DESCARTES, Faculté de Droit.