

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



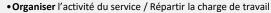
Management

d'équipe

Pilotage des

sous-traitants

- 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 /CIDECOP/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, Référent 1er niveau du réseau Agents, réponses orientées expérience-client.
- Soutien technique des collaborateurs et des mandataires.
- Curiosité intellectuelle / Combative/ Sens du service-client



- 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
- Planifier la comitologie (comités de direction /opérationnels..).
- **Collaborer** efficacement avec des interlocuteurs de métiers et de culture d'entreprise différents.
- \bullet Identifier les besoins des clients, les ${\bf anticiper}$ par une gestion prédictive des évenements 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'INTÉRETS

- ✓ 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, <u>Ifpass</u>.

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.