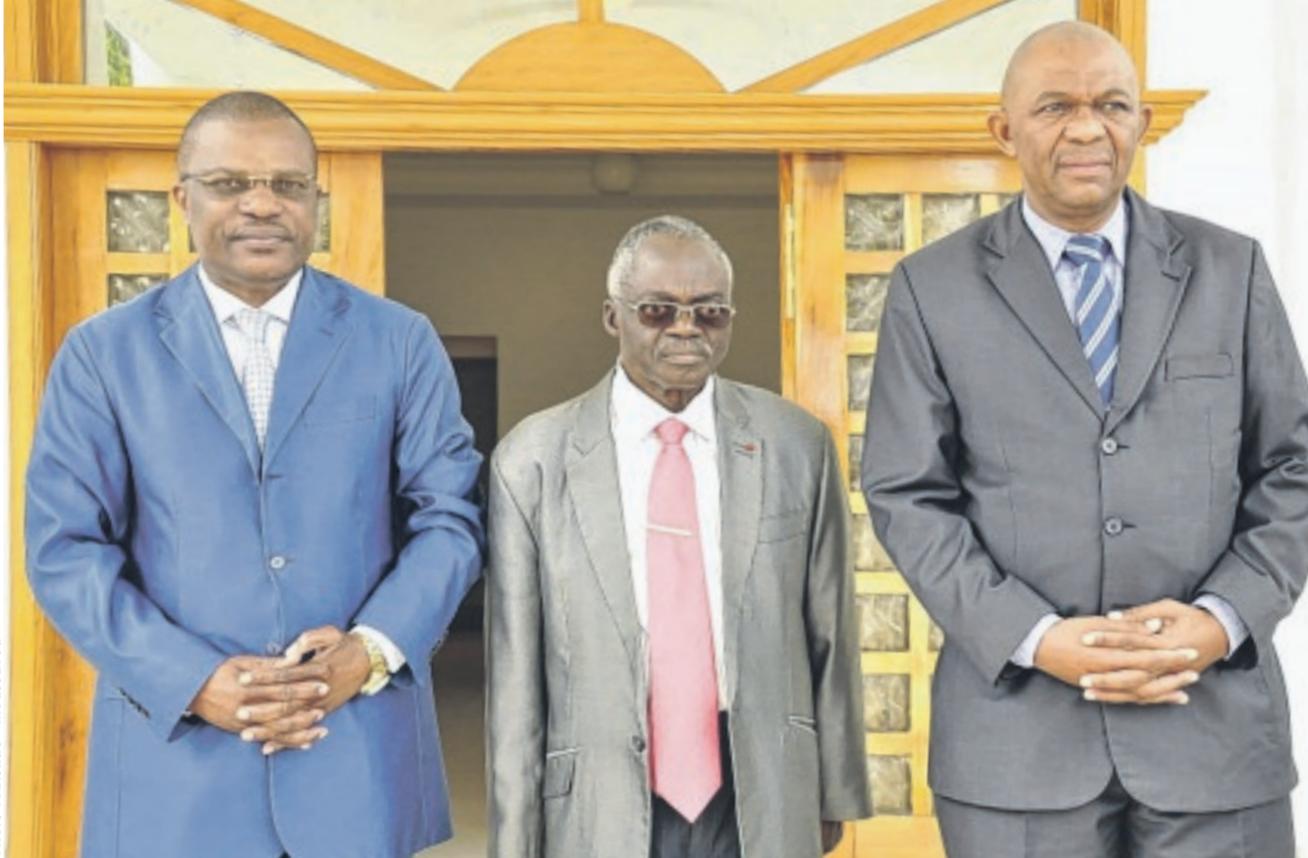


Métier

# Gestionnaire de sinistre, la personne à qui se référer en cas de situation délicate



Les experts en assurance ne manquent jamais l'occasion de s'attacher les services d'un gestionnaire de sinistre.



A l'instar d'autres patrons des maisons d'assurance, Hérard Moutassi conseille les sinistrés de contacter, en cas de besoin, les gestionnaires de sinistre.

Guy-Romuald MABICKA  
Libreville/Gabon

*Ce professionnel intervient lorsqu'un événement malheureux se produit. Il est contacté par le client pour rendre compte de l'état des dégâts. Puis, il enregistre le sinistre et constitue un dossier. Tout en chiffrant les dégâts, en évaluant les responsabilités et en se prononçant sur le responsable du drame.*

DANS le langage des assureurs, un sinistre est un événement malheureux qui fait jouer les garanties du contrat d'assurance : indemnité, capital ou rente. Cela peut être un incendie, un décès, un accident de la circulation, etc. Pour les assureurs de responsabilité civile, il n'y a sinistre que si la victime réclame un dédommagement au responsable assuré. Et c'est là qu'intervient le

gestionnaire de sinistre. Ce professionnel joue un rôle-clé au sein de toute compagnie d'assurance, où il enregistre et analyse les sinistres et indemnise les victimes. C'est la personne à qui l'on se réfère en cas d'une situation délicate. «Le ou la gestionnaire de sinistre est, en fait, l'interlocuteur privilégié des victimes liées par un contrat avec la compagnie ou le courtier, en les conseillant tout au long de la procédure», souligne M. Mihindou, gestionnaire des sinistres dans une maison d'assurance ayant pignon sur rue à Libreville. Lequel ajoute qu'il s'agit d'un "spécialiste en charge de la gestion d'un sinistre relatif aux contrats commercialisés par le réseau d'agences". Lorsqu'un événement malheureux se produit, le client contacte ce tech-

nicien en premier lieu, pour rendre compte de l'état des dégâts, en enregistrant le sinistre et en constituant un dossier. **GARANTIES INCLUSES.** Ce n'est pas tout, car il doit chiffrer les dégâts, évaluer les responsabilités et se prononcer sur le responsable du drame. «Un gestionnaire de sinistre peut donc porter plusieurs casquettes. Soit en l'occurrence quand il s'agit de se spécialiser dans le domaine de l'automobile par exemple, soit avoir une connaissance générale sur tous les domaines et intervenir à plusieurs niveaux», explique Joseph Mba, spécialiste en la matière. Dans ces opérations, le gestionnaire de sinistre doit tenir compte de la situation et apporter du soutien et un accompagnement en conseils à son client. C'est à ce titre qu'il informe et conseille

le client à toutes les étapes de son dossier. C'est aussi lui qui décide des mesures à entreprendre pour déterminer, au-delà des responsabilités, le montant des dommages subis par le client ou son adversaire. Ensuite, il fait indemniser la victime après avoir calculé le montant de la prise en charge à laquelle cette dernière aura droit par rapport aux garanties incluses dans le contrat d'assurance. A en croire Georges Minko Obiang, gestionnaire de sinistre travaillant dans une maison d'assurance installée également à Libreville, les responsabilités de ce professionnel lui confèrent le droit de se référer à d'autres compagnies d'assurance si jamais un sinistre. «Quoi qu'il en soit, le ges-

tionnaire de sinistre défendra sa compagnie d'assurance et veillera à préserver ses intérêts dans tous les cas de figure», indique M. Minko Obiang. **COMPÉTENCES TECHNIQUES.** Les connaissances juridiques, économiques et de son domaine d'activité, ainsi que la maîtrise de la gestion des assurances sont, parmi tant d'autres, les compétences techniques qui particularisent cet expert. Aussi, du fait de la diversité des cas à traiter, la fonction exige de bonnes connaissances du marché et de l'actualité de son secteur, de la curiosité et un esprit de recherche. En plus d'avoir un bon niveau d'études. En principe, expliquent MM. Minko Obiang et Mihindou, « pour accéder au poste de gestionnaire sinistres, les cursus spé-

cialisés dans l'assurance avec une première expérience sont privilégiés par les recruteurs. » Mais en fonction du poste, il est possible de postuler à partir d'un niveau bac+2 ou +3 en assurance ou en droit. La maîtrise des outils informatiques et la pratique de l'anglais étant un plus pour une compagnie qui traite avec des clients étrangers. Pour les postes de niveau cadres (production ou sinistres en risques d'entreprise), un Master ou un DESS est généralement exigé, en droit, idéalement spécialisé en assurances (DESS droit des assurances). Mais la formation dans cette spécialisation ne se fait pas encore au Gabon. Il faut donc sortir du pays. En attendant la mise en place de ce module au Centre professionnel de formation en assurances.



Le gestionnaire de sinistre s'occupe des dossiers des victimes d'incendie...



...ou d'accidents de la circulation.

Photo : Aristide Moussavou

Photo : James Angelo LOUNDOU

Photo : Christelle Nisame/ L'Union

Photo : D.R./ L'Union