

Métier

Gestionnaire de contrat d'assurance : l'interlocuteur privilégié des assurés

Guy-Romuald MABICKA
Libreville/Gabon

Souhaitez-vous protéger votre maison, assurer votre véhicule ou prendre une assurance-vie ? Cet expert, appelé aussi rédacteur en assurances, établit le contrat-type et l'adapte à votre situation. Comme il suit votre dossier, c'est lui aussi qui fixe vos cotisations et, en cas de dégât, s'assure que les garanties souscrites correspondent au sinistre, pour pouvoir déclencher le processus d'indemnisation.

QU'EST-CE qu'un contrat d'assurance dont on entend parler dans le secteur des assurances ? Les professionnels du domaine le définissent comme une convention passée entre un assureur et un assuré, et qui détermine les droits et obligations de chacun. Comme tout contrat d'ailleurs.

Ici, l'assureur s'engage à fournir une prestation déterminée si le risque couvert se réalise. Par exemple, vous souhaitez, par une assurance-décès, couvrir le risque financier qui découlerait de votre mort, avant un certain âge, par le versement par l'assureur à votre conjoint d'une certaine somme d'argent. Si vous décédez avant cet âge (risque que vous souhaitez couvrir), l'assureur paiera ce montant (prestation déterminée) à votre conjoint, moyennant respect des conditions et modalités du contrat.

Quant au preneur d'assurance, il s'engage à déclarer correctement le risque qu'il veut couvrir et à payer à l'assureur une prime déterminée. Entre les deux parties, il y a un intermédiaire. Le gestion-



Photo : GRM

Pour Médard Bengone Minko, il est important de connaître les deux types de domaines couverts par les contrats d'assurance.



Photo : GRM

Lionel Mackaya assure que les possibilités d'emploi sont réelles pour ce professionnel.



Photo : D.R./L'Union

Il intervient aussi dans les contrats d'assurance incendie.

naire de contrat d'assurance. Lionel Mackaya et Médard Bengone Minko font partie de ces professionnels. Le premier travaille à Saham Assurance. Le deuxième aux Assurances du Gabon. Tous deux expliquent que le contrat couvrant "l'assurance-vie" concerne les biens matériels, etc. Ils couvrent également "l'assurance non vie" qui touche à la maladie et aux accidents corporels. Ils précisent aussi que « le gestionnaire de contrats d'assurances est, en fait, l'interlocuteur privilégié

des assurés. » Surtout. Entendu qu'il les accompagne, de l'établissement du contrat jusqu'à la réparation du dommage. **CALME.** Autrement dit, ce professionnel élabore les contrats d'assurances (de professionnels ou de particuliers) et intervient en cas de litiges, dans le but d'appliquer les clauses prévues dans les contrats souscrits par ses clients. Homme de l'ombre, ce professionnel règle les dossiers en cas de sinistre. Il commence à travailler lorsque le client a déjà souscrit son assurance. Pas

avant. Souhaitez-vous protéger votre logement, assurer votre véhicule ou prendre une assurance-vie ? Le gestionnaire, appelé aussi rédacteur en assurances, établit le contrat-type et l'adapte à votre situation, en rédigeant les conditions particulières. Le tout, informatisé bien sûr. Et comme il suit votre dossier, c'est aussi lui qui fixe vos cotisations. En cas de dégât, comme l'indique l'un de ces hommes « il s'assure que les garanties souscrites correspondent au sinistre. Puis, il

se charge d'envoyer un expert en assurances pour évaluer les dommages. C'est donc lui qui déclenche le paiement et rédige un rapport sur l'affaire. » Dans cet esprit, le gestionnaire de contrats d'assurances doit savoir affronter les événements dramatiques qui peuvent survenir dans la vie de ses assurés, et expliquer les procédures à suivre. Comme on peut l'imaginer, le gestionnaire de contrats d'assurances n'exerce que dans ce secteur précis. Il peut travailler chez un courtier, pour une agence

gérée par une compagnie d'assurances ou pour une mutuelle. Avec des honoraires réguliers.

Cet expert n'est pas appelé à demeurer éternellement à un même poste. Bien au contraire, avec l'expérience, il peut devenir chef de groupe et encadrer des équipes.

SANG-FROID. Spécialisé dans la production, il peut également s'orienter vers le règlement, à condition d'avoir les compétences juridiques requises. Dans l'indemnisation, il peut évoluer vers la conception de produits d'assurances. Ou devenir inspecteur-régulateur. Et peut-être se diriger vers une fonction commerciale.

Si la majorité des gestionnaires de contrats d'assurances sont recrutés avec un niveau baccalauréat, les titulaires d'un Bac +2 et plus sont bien accueillis pour gérer des garanties complexes, par exemple dans le domaine du risque industriel.

Rigueur, rapidité d'exécution, précision et esprit de synthèse sont les qualités principales exigées pour exercer ce métier. En somme, le gestionnaire de contrats d'assurances doit faire montre de solides connaissances en droit, en gestion et en fiscalité.

Confronté à des événements parfois dramatiques, il doit savoir garder son sang-froid et se montrer diplomate.

Enfin, il doit être un bon communicant, tant pour nouer une relation de confiance avec ses clients que pour travailler en équipe. Celui-ci est précieux pour aider le client à faire face à un certain nombre de situations désastreuses en termes de sinistres.



Photo : Nadjège Ontounou/L'Union

Le gestionnaire de contrats d'assurance gère les situations d'inondations, dans un contexte où les maisons sont assurées.