



Avis du CSE sur le projet de création d'une direction de l'indemnisation

INTRODUCTION

Lors de la réunion ordinaire du 27 février 2020 du Comité Social Economique, un projet de nouvelle direction de l'indemnisation et son organisation ont été présentés aux élus. L'avis du CSE est requis par la direction générale.

Le CSE a recueilli l'opinion et les propositions de toutes les équipes du département actuel afin de mettre en phase ce projet d'ampleur avec la réalité du terrain et le quotidien des gestionnaires.

LE SERVICE INDEMNISATION

I. LE PROJET

A. LE BUT

Le but de la nouvelle organisation :

- assurer un niveau d'excellence dans la prise en charge de nos sociétaires, dans un souci de satisfaction et donc de fidélisation,
- capitaliser sur nos expertises métiers, en se recentrant sur les activités opérationnelles (ce qui signifie dégager du temps opérationnel),
- continuer à favoriser la montée en compétences des équipes, par une transmission des savoirs au sein des équipes et des instances de partage,
- renforcer l'efficacité de nos méthodes de travail.

B. LE CONSTAT

Les constats effectués lors de la présentation du projet de la nouvelle organisation du département en direction en CSE le 27 février 2020 et les conclusions du rapport Secafi d'analyse de la Politique Sociale présenté au CE en juin 2018 sont, hélas, les mêmes :

- des dépendances techniques qui reposent entre trop peu de mains déjà identifiées en 2018,
- un besoin impérieux de formalisation de nos procédures de gestion, de partage et de mise à disposition des informations, d'harmonisation des pratiques. La nécessité d'un pilotage et d'un accompagnement méthodologique pour structurer, prioriser nos travaux et faire avancer nos projets jusqu'au bout,
- la problématique de la téléphonie,
- un déséquilibre entre les plages de téléphone et les plages de gestion du back office,
- les équipes Corpo et Mat en 2017 ont alerté sur leur surcharge de travail récurrente (330 dossiers/ETP comme cible),
- disparité des portefeuilles hormis les représentants du personnel, une vigilance est demandée pour ceux rattachés à des projets,
- le sentiment de non prise en compte des difficultés à absorber le travail quotidien déjà mis en évidence en 2017,
- l'équipe RTSIM a déjà le sentiment d'être un « service poubelle ». Elle ne bénéficie pas des mêmes mesures conservatoires que les autres. On s'appuie toujours sur cette équipe pour du renfort, sans pour autant lui reconnaître sa compétence,
- renforcer la notion de collectif en réduisant les silos et en favorisant le partage de savoirs et de pratiques.

Quant à l'analyse du constat présenté, il est regrettable qu'il n'ait été tiré aucune conséquence des multiples problèmes liés au management qui ont eu des impacts sur la santé de nombreux collaborateurs ainsi que sur la motivation au travail. Ce management a généré de fortes tensions et altéré durablement les relations entre équipiers et managers ainsi qu'entre équipes.

Cette situation récurrente depuis plusieurs années a amené à de nombreuses actions de la part des élus ainsi que de la direction générale, maintes fois alertée sur cette problématique. Ces actions ont abouti à la mobilité du responsable du département indemnisation vers une nouvelle fonction qui a tardé à être définie et au recrutement d'une responsable plus en phase avec les valeurs humaines de notre entreprise. Mais au-delà, peu d'autres mesures concrètes ont vu le jour.

Aujourd'hui, une nouvelle organisation est proposée dont la cible est un effectif de 85 personnes soit 7 gestionnaires de plus et 2 personnes au Pole Efficacité Indemnisation.

II. RENCONTRE AVEC LES DIFFERENTES EQUIPES

Suite à la présentation du 27 février 2020 du projet de nouvelle organisation de la direction Indemnisation, les élus sont allés à la rencontre des différentes équipes. Il ressort, sur l'intégralité des équipes, une grande déception et une frustration.

A. OBSERVATIONS SUR LA METHODOLOGIE

Il n'est pas présenté d'étude de fond sur l'activité de l'indemnisation ; base qui aurait permis d'établir un constat factuel sur les charges de travail par ETP de chaque équipe, la téléphonie, le nombre de dossiers par typologie, etc.

B. OBSERVATIONS SUR LA TRANSPARENCE

L'ensemble des équipes, à la demande des managers, a accepté de se mobiliser pour proposer des pistes d'amélioration de son travail et de son organisation. Les managers ont également fait des propositions qui n'ont pas été présentées malgré les demandes des équipes. Ce travail a été pourtant écrit mais non diffusé, suscitant des surprises pour les uns, un certain fatalisme pour les autres. Cela accentue la perte de confiance envers l'équipe managériale. La transparence en sens unique entraîne la perte de crédibilité.

C. OBSERVATIONS SUR LA PLUS-VALUE

Les équipes s'interrogent sur l'apport de cette nouvelle organisation.

Pourquoi attendre la mise en place et les résultats des travaux d'un Pôle Efficacité Indemnisation pour étudier et solutionner la téléphonie et les problèmes au quotidien de chaque équipe ? Il est demandé aux gestionnaires d'être agiles et de s'adapter sans cesse ; alors pourquoi les solutions pour soulager leur quotidien sont-elles si lentes à venir ? Pourquoi le management manque-t-il tant de réactivité pour permettre l'épanouissement des équipes ?

Si nous convenons que la Directrice du département est récente dans ce poste, les managers eux sont présents depuis plusieurs années et connaissent les problèmes depuis fort longtemps et n'ont pas agi pour autant.

III. LES EQUIPES

A. PPO

Dans la mission du PPO, une partie de l'activité est une activité support.

Lors de l'arrivée de leur responsable (Xavier Doucet), les salariés se sont vus retirer cette activité qui a été attribué à d'autres : référents, managers.

Dans la nouvelle organisation la seule équipe qui disparaît est le PPO, remplacée par le PEI pour la partie activité support.

Les membres du PPO se questionnent sur la disparition de leur équipe et ressentent qu'on leur fait supporter l'ensemble des défaillances du département.

Ils sont inquiets sur leur devenir puisque, leur fonction disparaissant, ils devront postuler sans certitudes, ni garanties sur de nouveaux postes au sein du service PEI, soit sur des postes de gestionnaires graves.

Le poste de gestionnaire grave est rattaché aux deux équipes corporelles.

Ce rattachement soulève de nombreuses questions :

- le rattachement physique aux équipes corporelles avec beaucoup de téléphonie ne permet pas un climat favorable à la concentration,
- l'autonomie nécessaire à l'activité de gestion et d'inspection n'est pas compatible avec le planning de présence téléphonique imposé aux équipes corporelles,
- un rattachement hiérarchique à des managers de proximité compétents sur des typologies de dossiers différentes (problèmes de validation technique, de pouvoir de validation),
- les validations techniques, les questions techniques et les stratégies à définir sur les dossiers graves : qui assumera cette fonction ?

Il se pose toujours les problèmes des validations de provisionnement : pour mémoire, les membres du PPO ne participaient plus au Comité des Sinistres Graves (CSG), avec accord formel de la DRH, compte-tenu des relations conflictuelles avec l'ancien responsable de département, membre du CSG.

Les membres du PPO ont accepté de participer à nouveau au CSG, sur demande de Sarah Lamy. Toutefois, de fortes tensions sont réapparues avec Philippe Leizé dès les premiers CSG, amenant déjà à réfléchir à une évolution de l'organisation du travail.

Ces relations sont usantes et ne favorisent pas l'harmonie nécessaire pour travailler sur des dossiers impactant fortement l'entreprise.

Le positionnement de Philippe Leizé, dont la fonction n'a été modifiée que sur la partie encadrement mais pas sur la partie management technique, inquiète les membres du PPO quant à leur avenir.

B. POLES INDEMNISATION CORPORELLE

CORPO 1 (ARIANE)

L'équipe exprime une grosse déception sur le problème principal de la téléphonie et la charge de travail. L'organisation ne change rien. L'équipe ne voit pas l'intérêt de répartir les gestionnaires graves au sein des équipes corporelles. Les gestionnaires graves ne pourront pas se concentrer au milieu de tous.

La montée en compétence peut se faire lorsque l'on traite le même type de dossier avec une ancienneté différente dans le poste et lorsque les périmètres sont différents. C'est au référent de faire monter les personnes en compétence. La mixité risque de créer des tensions inutiles, un déséquilibre au sein des groupes.

Le Pôle Efficacité Indemnisation : pourquoi vouloir toujours copier le service commercial alors que les salariés n'effectuent pas le même métier ?

Le travail du PEI est peu clair. Qui fera partie de cette équipe ? Sur quels critères ?

Il subsiste des iniquités de charges de travail (nombre de dossiers) entre les groupes. Le retard n'est pas reproché, il est accepté par la hiérarchie. Cela devient un état de fait et rien n'est mis en place pour le résorber. Toutes les préconisations issues des réunions et groupes de travail mis en place n'ont servi à rien, les remontées terrain ne sont pas prises en compte.

Sur quels critères, les personnes qui devront changer de groupe seront-elles désignées?

Le seul point positif serait le fait d'harmoniser les processus mais cette action va-t-elle aller au bout ? Un travail de groupe avait été déjà réalisé en 2017 et n'avait pas abouti. Et le temps passe...

CORPO 2 (SONIA)

Les remontées sont globalement les mêmes que dans l'équipe Corporelle 1.

Les ouvertures corpo par les RTSIM n'ont aucun intérêt et seraient une charge inutile pour tous. Les gestionnaires préfèrent gérer l'ouverture dès le départ, le service rendu au sociétaire sera plus cohérent.

L'ensemble de l'équipe ne veut changer ni d'équipiers ni de manager. Il y a des échanges permanents entre eux. Ils ont su créer une dynamique dans leur groupe, ils ne veulent pas perdre cela.

La même déception sur la téléphonie. Ce point est soulevé depuis octobre, et en mars, il est indiqué que ce sera la priorité du PEI (depuis 5 mois, rien n'a été lancé). Ils préconisent des demi-journées sans téléphone pour tous, l'usage des lignes directes seulement. Les salariés de cette équipe ont le sentiment que le travail des équipes et les remontées terrain n'ont servi à rien.

Les équipes pensent que leur service se dégrade de manière constante, dans une certaine indifférence car depuis 2018, il y a eu peu de décisions prises pour les soulager.

POUR LES EXPERTS

Cette équipe ne voit pas la plus-value à être séparée. L'échange des informations se fait entre experts ; ce travail en commun est facteur de montée en compétences. La séparation des experts va générer une perte de cohésion dans l'équipe. Leur équipe peut continuer à fonctionner ainsi (pas besoin d'un nouveau déménagement) et accueillir dans leur équipe le référent technique médian.

Le fait d'être réparti sur 2 managers pour une équipe de 5 personnes est mal compris. Le changement n'apporte rien ni à l'équipe ni aux autres gestionnaires.

Il n'y a pas de prise en compte dans la nouvelle organisation des problèmes actuels dans le cadre de la gestion. Pour l'instant l'équipe a trouvé une organisation téléphonique qui fonctionne et évoque ses inquiétudes de modification dans cette répartition des équipes.

C. POLE INDEMNISATION MATERIELLE

LE RTSIM

L'équipe est fréquemment sollicitée pour venir en renfort. Même si c'est gratifiant et formateur, la charge téléphonique, très importante dans cette équipe, repose entièrement sur ceux qui restent (qui n'ont pas eu la chance d'être détachés sur d'autres missions). La décision du renfort est prise par le manager, sans consulter l'équipe et sans mesurer la charge restante.

Dans le projet, certains points ont été décidés et présentés unilatéralement sans en informer l'équipe en amont (cf. l'intervention tendue des salariés de l'équipe RTSIM au « Circuit »).

La mission du RTSIM est de réaliser toutes les ouvertures d'accident par téléphone (à quelques exceptions près) car lorsque le transfert vers les gestionnaires « spéciaux » n'aboutit pas le RTSIM renseigne les sociétaires. Le RTSIM assure aussi tous les débords, essaie de répondre et de satisfaire les demandes des sociétaires afin d'éviter qu'ils ne rappellent. Dans le même temps, cette équipe gère l'ensemble des dossiers « accident seul » ou « 2 véhicules en convention » (qui ne cessent de s'étendre).

Quelle serait la plus-value de faire les ouvertures « papier » des équipes corporelles ? L'ouverture de ces dossiers nécessite un appel au sociétaire qui va certainement poser des questions et elle sera affectée à un gestionnaire qui devra le contacter une nouvelle fois pour faire le point sur dossier (position sur la responsabilité, documents, gestion véhicules sous scellés, questions spécifiques sur le suivi du « corporel »...).

A ce propos, pourquoi ne pas avoir envisagé des équipes spécialisées : une pour les ouvertures matérielles (RTSIM actuel) et une autre dans l'équipe corporelle un RTSICorporel. Cela permettrait de répondre aux débords par des équipes formées selon leurs appétences : cohérence, confidentialité et montée en compétence en douceur pour devenir gestionnaire corporel.

Les gestionnaires RTSIM trouvent déplorable qu'on leur reconnaisse des compétences d'un côté mais que cette reconnaissance ne s'exprime pas sur leur salaire ou lors de leurs demandes de mobilité.

La direction de l'indemnisation, sous couvert de leur technicité, souhaite leur ajouter des dossiers en gestion ainsi que toutes les ouvertures papier. « C'est clairement vouloir briser une équipe » dont l'effectif est en moyenne de 10/11 personnes avec le plus souvent inclus 2 personnes en formation, ou en alternance.

La charge téléphonique dans un niveau de qualité optimale ne laisse pas le temps suffisant à la gestion du back office de qualité ce qui génère un stress important. La relation d'information et le conseil que nous devons à nos assurés n'est pas remis en cause, il s'agit juste d'un problème d'organisation.

Malgré tout, cette équipe reste profondément mobilisée et solidaire. Elle est prête à suivre toutes les formations qui permettront d'améliorer ses missions (accueillir le sociétaire lors de sa déclaration d'accident, le renseigner sur le suivi de son dossier lorsque le gestionnaire n'est pas joignable....) mais cet investissement ne peut se faire au détriment de leur santé.

LE MATERIEL

C'est une équipe à bout de souffle qui partage les remontées des équipes de gestion corporelle.

La nouvelle organisation n'a pas répondu à ses attentes :

- effectif sous dimensionné par rapport à la charge,
- un nombre de dossiers très inégal par gestionnaire,
- un nombre d'appels important chaque jour qui empêche les salariés de traiter le back office. Ils sont déçus qu'aucune mesure ne soit mise en œuvre en test, notamment pour la téléphonie,
- aucune proposition pour le traitement du back office, retard perpétuel et accepté de manière fataliste,
- à contrario du service RTSIM, ils ne se sentent pas considérés comme un vivier pour le département,
- le seul point positif : la mise en place du Pôle Efficacité Indemnisation si sa mission est bien d'écrire les processus et d'harmoniser les pratiques.

D. POLE ACCOMPAGNEMENT GLOBAL ET PERSONNALISE SOCIETAIRE

L'organisation de ce pôle est le résultat d'un travail antérieur qui a été réalisé en collaboration avec les membres de l'équipe.

Il n'y a pas de remarque particulière à apporter ici.

E. POLE ACTIVITE TRANSVERSE INDEMNISATION ou SATI

Cette nouvelle organisation n'impacte pas fortement le Service Activités Transverses Indemnisation, qui par essence concentre des métiers très différents les uns des autres, rassemblés dans une même entité qui avait fini par trouver sa cohérence. Toutefois l'équipe subit le départ prochain de Lionel Marquier dont l'activité est maintenant rattachée au nouveau Pôle

Efficacité Indemnisation par choix des rédacteurs du projet d'organisation. Cette décision suscite des interrogations dans l'équipe, quant à la qualité de sa cohésion. Néanmoins l'utilité d'un PEI, qui pourrait combler certaines carences de règles de gestion et de les harmoniser, n'est pas remise en cause.

Il est à noter que ce service fonctionne en sous-effectif quasi quotidien et depuis des années. Les équipiers ne peuvent pas, du fait de leurs fonctions très différentes, remplacer les uns ou les autres au pied levé. Dans cette équipe certaines activités sont exercées par une seule personne comme l'assistante administrative, son absence a perturbé l'équipe mais aussi l'ensemble des managers.

Les recrutements ayant mis un temps insupportable à se concrétiser. Les dernières recrues ne sont d'ailleurs pas encore pleinement opérationnelles.

IV. DISCUSSION

L'arrivée de la nouvelle directrice a suscité beaucoup d'espoir quant à la prise en compte des remontées des équipes relatives aux difficultés opérationnelles (téléphonie, charge de travail, satisfaction des sociétaires) ainsi que dans la prise en compte des préconisations de SECAFI quant à la Politique Sociale (avis voté par le CSE fin aout 2018) et des suites du droit d'alerte engagé fin 2018.

Les deux axes de la nouvelle organisation sont la montée en compétence des équipes et la formalisation des pratiques et des process.

Dans le projet la montée en compétence se caractérise par le mélange des équipes corporelles (en séparant au passage des équipes qui fonctionnent bien ensemble) mais ce mélange n'est pas appliqué au niveau des équipes matérielles et RTSIM.

De plus, aucun périmètre des gestionnaires n'évolue dans le cadre de la nouvelle organisation. Des fonctions avec des conditions de travail très différentes vont se mélanger (gestion IRCA, gestion expert, gestion grave), ce qui va poser des problèmes d'organisation du travail.

Réelle nouveauté dans cette nouvelle organisation : la création du PEI génère de fortes attentes pour l'ensemble des équipes. Les missions de cette équipe sont nombreuses : établir l'organisation du travail (le premier chantier porte sur la téléphonie), définir avec les équipes et formaliser les règles de gestion, participer aux projets, être interface avec la MOA et l'informatique, élaborer les guides de provisionnement, être soutien pour les formations. Au vu de l'effectif de cette équipe, on peut s'interroger sur la priorisation de travaux ainsi que sur l'importante mobilisation des opérationnels qui sera nécessaire dans le cadre de ces travaux.

On peut regretter que la nouvelle organisation n'apporte aucune réponse quant à des solutions permettant de fluidifier et réguler la téléphonie ainsi que la charge de travail dans l'intérêt des salariés et des sociétaires.

Cette organisation est largement inspirée de celle souhaitée par Philippe Leizé. Pour mémoire, les nouvelles fiches de fonction qui en découlaient (cf. annexe), avaient déclenché l'opération « *gilets jaunes* » (10 mois avant le début du mouvement social national) qui avait permis de bloquer le projet.

La structure en silo est reprise avec le même nombre d'équipes, les mêmes fonctions avec le même périmètre, le même encadrement de proximité rattaché directement au top management ; un top management divisé en 2 avec une fonction exerçant l'encadrement et l'autre fonction exerçant le management technique.

Il n'a été tiré aucune conséquence des problèmes liés aux problèmes d'encadrement, aux problèmes de provisionnement des dossiers, aux problèmes d'organisation du travail.

En conclusion, il reste en suspens beaucoup de questions. Bien que les salariés de l'indemnisation ne doutent pas de sa capacité d'écoute et d'accompagnement, des échanges directs et plus fréquents avec la nouvelle directrice sont fortement souhaités.

V. AVIS du CSE

L'indemnisation est depuis toujours régulièrement en réorganisation, jamais totalement déployée, avant que la suivante prenne le relais.

Le phénomène a atteint son point culminant en novembre 2012 avec les départs simultanés du responsable et de son adjoint, suivis d'une longue période de flottement avec l'intérim du premier directeur DOPé qui avait fini par se faire largement accepter par les gestionnaires avant son départ précipité, jamais expliqué donc toujours incompris.

Depuis, la situation sociale de cette entité ne s'améliore pas malgré les audits sociaux et les dispositifs d'accompagnement pour lutter contre les RPS car la direction a choisi de traiter les conséquences mais pas la totalité des causes, en particulier la téléphonie, la répartition et la disparité de la charge de travail individuelle ainsi que les relations de certains managers avec leur équipe.

Le CSE appelle de tous ses vœux à la réussite de cette Nième réorganisation pour le bien des salariés et notre entreprise. Il note cependant que la direction générale n'a à aucun moment argumenté l'évolution de département à direction.

Les élus ne peuvent plus se contenter d'être spectateurs de la lente dégradation de la santé de leurs collègues. Ils continueront d'user de tous leurs moyens pour protéger les salariés dès qu'ils rencontreront des difficultés dans leur environnement professionnel.

Les élus du CSE souhaitent que la nouvelle directrice tienne compte des remontées contenues dans le présent avis pour faire évoluer enfin la situation de manière favorable pour tous.

D'ores et déjà, les représentants du personnel au CSE prennent rendez-vous avec la direction générale et la future directrice indemnisation pour un point de situation après 6 mois de déploiement afin de mesurer ensemble les réalisés par rapport aux attendus.

ANNEXE :

	FICHE DE FONCTION	Mise à jour le 10/03/2017
DEPARTEMENT INDEMNISATION	CONSEILLER INDEMNISATION	Classe : à peser

1 - FINALITE DU POSTE

Assure la gestion des sinistres corporels en utilisant le canal de communication le plus adapté pour répondre aux besoins de la victime, dans le respect des process métier.
Contribue à la satisfaction des sociétaires et au respect des engagements contractuels.

2 – SITUATION HIERARCHIQUE ET RELATIONS TRANSVERSALES

♦ **2.1 : Situation hiérarchique :**

- La fonction est rattachée au Responsable du Pôle Indemnisation

♦ **2.2 : Relations transversales :**

En interne avec :

Toutes les fonctions en lien avec son activité.

En externe avec :

- Les partenaires de la Mutuelle
- Les intervenants externes à la Mutuelle : avocats, assureurs, tiers payeurs,....

3 – MISSIONS DU POSTE

♦ **3.1 : Missions principales :**

Gestion des sinistres dans le respect des process métier et des pouvoirs de règlements :

- Apprécie la notion de responsabilité et prend les mesures conservatoires adaptées
- Accompagne, informe et conseille la victime tout au long de la gestion du sinistre
- Procède au provisionnement technique du sinistre
- Indemnise la victime et les tiers (assureurs et tiers payeurs)
- Ordonne les paiements dans la limite de ses pouvoirs
- Est garant du suivi des recours dans le respect des délais

Interaction avec les sociétaires :

- Instaure une relation personnalisée : identifie les besoins et propose des solutions adaptées par le biais de tout canal de communication à sa disposition
- Décèle les éventuels besoins du sociétaire pour l'orienter vers le bon interlocuteur
- Privilégie la transaction dans la gestion de ses dossiers

♦ **3.2 : Missions transversales :**

- Veille à la qualité des prestations de nos partenaires et alerte en cas d'écart le responsable du réseau concerné
- Communique toutes informations utiles au service commercial (siège + réseau)
- Sollicite l'appui du réseau des délégués bénévoles dans le cadre de leur périmètre d'intervention

4 – COMPETENCES REQUISES

♦ **4.1 : Savoirs (connaissances) :**

- * Conseiller indemnisation sinistres corporels non graves:
 - Licence professionnelle d'assurance
 - 2 ans minimum d'expérience au sein d'une équipe d'indemnisation
- * Conseiller indemnisation sinistres corporels médians :
 - Bac + 4 en droit
 - 3 ans minimum d'expérience au sein d'une équipe d'indemnisation sinistres corporels non graves
- * Conseiller indemnisation sinistres corporels graves et métiers/Conseiller indemnisation corporel itinérant:
 - Bac+5 en droit
 - 3 ans minimum d'expérience au sein d'une équipe d'indemnisation sinistres corporels médians

♦ **4.2 : Savoirs-faire (compétences opérationnelles) :**

- * Conseiller indemnisation sinistres corporels non graves:
 - Maîtrise les principes généraux du contrat d'assurance, du droit de la responsabilité civile, de la loi du 5 juillet 1985 et des règles de procédures
 - Maîtrise l'ensemble des conventions
 - Maîtrise les règles de droit commun
 - Maîtrise les processus et les procédures de gestion associés à son périmètre
 - Sait négocier, argumenter et convaincre
- * Conseiller indemnisation sinistres corporels médians :
En plus des compétences requises pour le poste de Conseiller indemnisation sinistres corporels non graves :
 - Gère des dossiers mortels
 - Gère les sinistres médians avec AIPP (Atteinte Permanente à l'Intégrité Physique et Psychique) non réassurés.
 - Fait preuve d'initiative dans la stratégie d'orientation de ses dossiers
 - Se déplace ponctuellement afin de transiger le préjudice corporel avec la victime ou son mandant
- * Conseiller indemnisation sinistres corporels graves et métier :
En plus des compétences requises pour le poste de Conseiller indemnisation sinistres corporels médians :
 - Gestion**
 - Gère les sinistres graves y compris réassurés
 - Métier :**
 - Apporte son expertise dans sa spécialité (exemples : sinistres étrangers, échelons Convention Direction compagnies d'assurance, animation réseaux avocats médecins, veille juridique,...)

- Contribue à créer, améliorer et contrôler les process des équipes de gestion
- Est susceptible de représenter l'AMDM dans les instances professionnelles

* Conseiller indemnisation corporel itinérant :

En plus des compétences requises pour le poste de Conseiller indemnisation sinistres corporels médians :

Gère sur le terrain les recours corporels médians et graves des sociétaires

◆ **4.3 : Savoirs-être** (compétences comportementales) :

- Fait preuve d'empathie à l'égard des victimes
- Partage son expérience au bénéfice de ses collègues
- S'approprie les valeurs de l'entreprise et les met en œuvre au quotidien
- Veille à donner une image positive de la Mutuelle vis-à-vis de nos partenaires et des interlocuteurs externes.

Cette fiche de fonction a un caractère standard, elle ne prend pas en compte les spécificités locales éventuelles et est susceptible d'évolution. Au-delà des missions décrites dans sa fonction, tout salarié peut être amené à participer ponctuellement à d'autres tâches.