

DESCRIPTIF DE POSTE : STAGE PPI

A partir d'avril 2025

MEDIAPJ intervient en qualité de prestataire de service pour les assureurs et les grands comptes, pour mettre en place la médiation dans le cadre de la gestion des dossiers sinistres ou de la gestion des différends.

- **Profil**

Profil études supérieures, à dominante juriste, ayant des connaissances ou une expérience dans la Relation Client et/ou une expérience dans le secteur de l'Assurance. Une formation aux MARD et plus spécifiquement à la médiation, est un plus.

- **Missions proposées**

En liaison avec les clients assureurs, l'équipe de conseillers médiation, et le réseau de médiateurs.

- **Réaliser une production et une veille juridique**

- Créer un recueil de l'évolution du droit en matière de MARD.
- Alimenter l'évolution du droit dans les matières concernées par les types de médiation mises en place par MEDIAPJ.
- Recherche des textes d'ordre public.
- Porter les éclairages nécessaires pour les non-juristes

- **Réaliser les entretiens de pré-médiation**

Contacteur l'autre partie au litige :

- Présenter le processus de médiation aux parties et le déroulé de ce mode de règlement des différends
- Apporter les éclairages nécessaires
- Recueillir sa décision

- **Assurer la communication avec les médiateurs**

- Assurer la communication (contacts téléphoniques, mails) avec le médiateur désigné pour la médiation tout au long du processus
- Recueillir les retours formalisés du médiateur suite à la médiation (dates des rencontres, existence ou pas d'un accord, questionnaires de satisfaction.)
- Exploiter les questionnaires de satisfaction en application de la démarche qualité de Médiapj

- **Tenir la Hotline téléphonique de MEDIAPJ**

- Assister les juristes d'assurance dans les propositions de médiation à leurs assurés
- Assurer les réponses de premier niveau sur toutes questions posées par les juristes, relatives à des dossiers en cours.

- **Participer au retour d'expérience**

- **Participer aux réunions d'équipe hebdomadaire**

- **Suggérer des voies d'amélioration**

- **Compétences requises**

- Autonomie
- Rigueur

- Sens relationnel
- Esprit d'équipe
- Capacités d'analyse
- Capacités d'organisation
- Sens des priorités
- Agilité dans l'utilisation des outils informatiques (logiciel dédié)
- Maîtrise Excel, Word

- **Formation**

Une formation au poste de travail est assurée :

- sur les caractéristiques du secteur assurantiel
- sur l'ensemble des missions du poste
- sur le logiciel dédié

- **Durée**

A temps complet / temps partiel possible (4 jours/semaine minimum)

- **Lieu**

Montpellier

Et Télétravail

- **Rémunération**

- Gratification selon le barème légal
- Ticket restaurant (9€)