



Stéphanie Bourgeois

Juriste droit privé et droit des assurances
Experte en management et relation client

CONTACT

Tours, France

06 83 54 16 37

stephanie.bourgeois4@wanadoo.fr

FORMATION

Maîtrise en droit et gestion des entreprises

–Faculté de droit de Tours -1998

Droit des contrats, droit de la famille, droit des sociétés,
droit du travail, régimes matrimoniaux et successions.

LOGICIELS:

Pack Office

LANGUES

Anglais : intermédiaire

Espagnol : intermédiaire

CENTRES D'INTÉRÊT

Course à pied- Sport en club

Lecture

Flûte traversière

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

MAAF ASSURANCES – Tours- Août 1999 à Mai 2026

Manager de proximité – Gestion des sinistres IARD (2020-2026)

- Encadrer et animer une équipe de 10 conseillers
- Développer les compétences
- Piloter et animer la performance
- Accompagner les changements
- Traiter les réclamations clients et arbitrer les situations complexes
- Assurer le respect des processus règlementaires métier

Manager de proximité – Sinistres automobile matériels, corporels et flottes (2009 – 2019)

- Encadrer et animer une équipe de 10 conseillers
- Développer les compétences
- Piloter et animer la performance
- Accompagner les changements
- Traiter les réclamations clients et arbitrer les situations complexes
- Assurer le respect des processus règlementaires métier

Cadre d'assistance technique automobile (2004- 2009)

- Accompagner et faire monter les conseillers en compétence technique
- Concevoir des supports techniques
- Veiller au respect de l'application des process et règles de gestion légales et conventionnelles
- Animer des formations individuelles et collectives
- Gérer des dossiers corporels complexes
- Gérer la relation courtier pour les flottes grands comptes

Conseiller sinistres corporels automobile (2001 – 2004)

- Accueillir et accompagner les clients dans la gestion de leur sinistre matériel et corporel
- Analyser les responsabilités et indemniser les postes de préjudices
- Réaliser et gérer les recours amiables ou judiciaires



Conseiller sinistres matériels automobile (1999 – 2001)

- Accueillir et accompagner les clients dans la gestion de leur sinistre matériel
- Analyser les responsabilités et indemniser les postes de préjudices
- Réaliser et gérer les recours amiables ou judiciaires