TAXAWULEEN

Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances

APPEL À CANDIDATURES

Agent Constatateur

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Intitulé du poste	Agent Constatateur — Constat à l'amiable
Organisme	TAXAWULEEN — Organisme auxiliaire de la FSSA
Rattachement	Coordonnateur des Agents de Constat
Lieu de travail	Dakar, Sénégal — interventions terrain
Niveau requis	Bac minimum — Bac+2 en assurance, droit ou équivalent apprécié

CONTEXTE ET ENJEUX DU POSTE

TAXAWULEEN est l'organisme auxiliaire de la FSSA chargé du constat amiable des accidents automobiles à Dakar. Afin d'améliorer la qualité de service aux assurés, d'accélérer la cadence de règlement des sinistres matériels automobiles, de renforcer la satisfaction des assurés et de valoriser l'image du secteur, TAXAWULEEN joue un rôle clé dans la modernisation et la fluidité de ce processus. En se positionnant comme un maillon opérationnel essentiel entre l'assuré, les compagnies membres et les experts, il contribue à réduire les délais de traitement, à garantir la fiabilité des documents transmis et à instaurer un climat de confiance durable entre le marché de l'assurance et ses assurés.

L'agent constatateur est en première ligne : il ou elle est souvent la première représentation du marché de l'assurance que voit un assuré sinistré. Sa rigueur, sa neutralité et son professionnalisme font de lui le premier maillon de la chaîne de confiance.

MISSION PRINCIPALE

> **Intervenir rapidement sur les lieux d'accidents ou de sinistres pour établir des constats à l'amiable fiables, objectifs et conformes aux procédures en vigueur, afin de faciliter l'instruction et le traitement rapide des dossiers par les compagnies d'assurance membres.**

ACTIVITÉS ET RESPONSABILITÉS

1. Intervention sur le terrain

- Se rendre rapidement sur les lieux d'accidents ou incidents signalés — délai cible ≤ 30 minutes
- Sécuriser la zone dans la limite de ses prérogatives et évaluer la situation
- Identifier les parties impliquées et s'assurer de leur identité

2. Collecte et traitement des éléments

- Photographier et/ou filmer les lieux, les véhicules et les dommages de manière systématique
- Collecter et contrôler les documents réglementaires des véhicules impliqués (attestation d'assurance, carte grise, permis de conduire et vérifier la validité de la visite technique)
- Recueillir les témoignages éventuels et les consigner avec précision
- Constituer un dossier complet, exploitable et transmissible sans correction
- Exercer une vigilance accrue sur l'intégrité des faits — identifier et signaler toute tentative de fraude documentaire ou de mise en scène de sinistre

3. Établissement du constat à l'amiable

- Recueillir les informations nécessaires — identité des parties, numéros d'assurance, circonstances de l'accident
- Décrire de manière précise, claire et objective les faits constatés
- Réaliser des croquis lisibles et compréhensibles de la configuration de l'accident
- Vérifier la conformité et la validité des documents fournis par les parties
- Faire signer les parties concernées et s'assurer de la recevabilité du dossier

4. Transmission et suivi administratif

- Rédiger le procès-verbal de constat amiable avec rigueur et dans les délais impartis
- Saisir et transmettre le constat via les supports mis à disposition
- Rédiger les rapports de constat avec rigueur et dans les délais impartis
- Assurer le suivi administratif des dossiers si nécessaire
- Tenir un tableau de bord personnel de ses interventions quotidiennes

5. Relation avec les parties et service client

- Adopter en toutes circonstances une posture neutre, professionnelle et empathique
- Expliquer clairement les démarches aux assurés et les rassurer sur le traitement de leur dossier
- Gérer avec diplomatie et sang-froid les situations de tension entre les parties
- Incarner la promesse de service du secteur — transformer un événement négatif en une expérience client professionnelle et rassurante

PROFIL RECHERCHÉ

Formation et expérience

- Niveau Bac minimum — Bac+2 en assurance, droit ou équivalent fortement apprécié
- Une expérience en cabinet d'huissier (clerc d'huissier) ou dans un métier impliquant des constats terrain est un atout distinctif
- Expérience dans un poste similaire appréciée — terrain, constat, expertise ou services de proximité
- Permis de conduire obligatoire — bonne connaissance du Code de la route

Compétences techniques

- Maîtrise des procédures de constat à l'amiable
- Connaissances de base en assurance automobile et gestion des sinistres
- Capacité de rédaction claire, précise et sans ambiguïté
- Capacité d'adaptation aux outils de travail mis à disposition

Qualités personnelles

- Rigueur et sens aigu de l'observation — ne rien laisser au hasard
- Neutralité et impartialité absolues — garantir l'objectivité du constat
- Réactivité et autonomie — intervenir vite et bien, même sans supervision directe
- Bonne gestion du stress — rester calme dans des situations tendues
- Sens du relationnel et de la communication — mettre les parties à l'aise
- Intégrité irréprochable — la qualité du constat repose sur la confiance

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)

KPI	Indicateur	Cible
Délai moyen d'intervention (DMI)	Temps entre signalement et arrivée sur les lieux	**≤ 30 min**
Productivité	Nombre de PV réalisés par jour	**4 PV/jour minimum**
Taux de dossiers exploitables	% de constats transmis sans correction nécessaire	**≥ 95%**
Satisfaction des parties	Note de satisfaction assurés et compagnies	**≥ 85%**

CONDITIONS DE TRAVAIL

Horaires	Flexibles — disponibilité possible en urgence après 20h
Conditions	Déplacements fréquents · Travail en extérieur · Équipement fourni (moto, téléphone portable)
Permis de conduire	Obligatoire

CANDIDATURE

Référence du poste : TAXA-2026-AGT-01

Rejoignez une équipe au cœur de la modernisation du marché de l'assurance sénégalais. Merci d'adresser votre CV et lettre de motivation à l'adresse suivante en précisant la référence du poste :

recrutement@fssa.sn

Date limite de dépôt des dossiers : 1er septembre 2026 · Prise de poste : dès que possible

---

TAXAWULEEN · Organisme auxiliaire de la FSSA · Dakar, Sénégal