

Métiers de la branche des sociétés
d'Expertises et d'Evaluations

Manager des assistants d'expert

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers : SUPPORT AUX EXPERTS

Code ROME : C1108 ; Codes PCS : 37E1



MANAGER DES ASSISTANTS D'EXPERT



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes
et aux hommes.



Autres appellations métier

- Manager
- Responsable administratif
- Responsable d'équipe support



Variabilité du métier

Le manager des assistants d'expert encadre des effectifs de tailles variables selon les entreprises. Il peut parfois travailler en binôme avec un autre manager ou un responsable.



Évolutions envisageables

Le manager des assistants d'expert peut évoluer vers :

- Des fonctions de responsable administratif de région, plus transverse
- Des fonctions d'expert ou télé-expert
- Des fonctions commerciales et de suivi de la relation client
- De la formation en tant que chargé de projet
- La direction

DÉFINITION DU MÉTIER

Le manager des assistants d'expert intervient dans l'organisation et la répartition de la charge de travail entre les différents assistants, ainsi que dans leur montée en compétences. Il fait remonter les problématiques, et peut être tenu responsable de la performance de ses équipes.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le manager des assistants d'expert est sédentaire. Il travaille dans un bureau et peut faire du télétravail.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en transformation*

Le métier de manager des assistants d'expert est considéré comme étant en transformation en raison :

> D'une montée en puissance des enjeux de gestion de la relation client, qui impactent directement le métier en requérant de nouvelles qualités de communication et de pédagogie, et nécessitent d'accompagner les équipes d'experts dans l'intégration de ces enjeux.

> De la digitalisation, qui modifie à la fois les conditions de production (télétravail, visio-expertise...) et l'organisation du travail (plus fort attendu d'immédiateté dans la relation des clients assurés, et par conséquent des clients assureurs...).

> D'une montée en puissance des enjeux de management des équipes. Il n'est plus toujours attendu du manager qu'il ait une expérience d'assistant d'expert, mais qu'il assume un rôle managérial plus affirmé, supposant de fortes compétences organisationnelles et relationnelles. Le développement du télétravail nécessite une gestion hybride des équipes et une capacité d'adaptation importante.

**Les métiers sont dits « en transformation » lorsqu'ils connaissent des changements significatifs, marqués par des évolutions technologiques ou de périmètre d'activité par exemple.*

Manager des assistants d'expert

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



PILOTER UNE ÉQUIPE D'ASSISTANTS D'EXPERT

Le manager accompagne une équipe d'assistants d'expert en leur attribuant des missions selon leurs profils et en assurant leur montée en compétences.



CONTRIBUER À LA RELATION CLIENT

Collaborateur clé de la relation avec l'extérieur, il est le contact privilégié avec les différents acteurs : compagnie d'assurance, sinistré, artisan... Il contribue à une bonne relation client.



ASSURER LA CONFORMITÉ D'UNE MISSION D'EXPERTISE

Le manager des assistants d'expert assure la qualité d'une mission d'expertise en vérifie le respect des exigences de conformité attendues (rapport d'expertise, temps passé...).



CONTRIBUER À LA DÉFINITION D'AXES STRATÉGIQUES

En tant que manager, il réalise des reporting à destination de la direction concernant l'activité de son équipe. Il fait remonter toute difficulté rencontrée lors des missions.



Savoirs

- Techniques organisationnelles et de management
- Conventions et produits d'assurance



Savoir-être

- Rigueur
- Aisance relationnelle
- Encadrement d'équipes
- Proactivité



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau bac + 2/3 dans le domaine du management, de la gestion administrative ou de la gestion de projet.
- Une première expérience dans le domaine de l'assistance est souvent appréciée.

LES ACTIVITÉS DU MANAGER DES ASSISTANTS D'EXPERT

PILOTAGE DE LA PRODUCTION

- Répartition de la charge de travail entre les assistants d'expert
- Suivi de la performance et réalisation de reporting à destination des ressources humaines et de la direction

GESTION DES ÉQUIPES

- Recrutement des équipes
- Accompagnement de la montée en compétences des équipes
- Réalisation des entretiens annuels, des bilans annuels...

SUIVI D'EXPERTISE

- Ouverture, suivi et clôture d'une mission d'expertise
- Orientations des dossiers
- Accompagnement administratif, contrôle qualité...