

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

Directeur d'unité d'expertise

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers : EXPERT
Code ROME : C1106 / Codes PCS : 37E3



DIRECTEUR D'UNITÉ D'EXPERTISE



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

- Responsable d'unité
- Responsable de bureau



Variabilité du métier

- Selon la structuration de son entreprise, le directeur peut-être responsable de bureaux, de zones géographiques, de produits ou de marchés spécifiques.
- Selon la structuration de son entreprise, le directeur peut intervenir en tant qu'expert.



Évolutions envisageables

Le directeur peut évoluer vers des postes plus transverses tels que :

- Directeur d'une zone géographique ou d'une branche plus importante
- Directeur commercial
- Directeur des opérations
- Directeur général

DÉFINITION DU MÉTIER

Le directeur est responsable d'une zone géographique ou d'une unité ou d'une branche. Il contribue à la définition des axes de développement stratégique des activités d'expertise, en lien avec le comité de direction. Il peut être responsable de la performance de son périmètre d'activité et travaille en collaboration avec les managers pour diffuser les stratégies aux équipes. Il peut également intervenir en tant qu'expert.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Lorsqu'il intervient comme expert, l'activité du directeur peut supposer de nombreux déplacements sur site, et peut être exercée en extérieur. Selon sa spécialisation, l'activité d'expert peut requérir une disponibilité importante.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de directeur d'unité d'expertise est considéré comme étant en évolution 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...).

**Les métiers sont dits « en évolution » lorsqu'ils connaissent des changements significatifs, mais qui n'impactent pas la nature des principales missions exercées et le périmètre d'activité du poste.*

Directeur d'unité d'expertise

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



CONDUIRE UNE MISSION D'EXPERTISE

En tant qu'expert, le directeur doit évaluer les causes d'un sinistre, chiffrer les dommages, réaliser un rapport d'expertise et communiquer son expertise aux acteurs concernés (ex : compagnies d'assurance...)



ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ÉQUIPES

Le directeur accompagne l'évolution de ses équipes en participant à leur montée en compétences (notamment par la prescription de formations et de certifications), et en identifiant les besoins en recrutement.



STRUCTURER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES ÉQUIPES

Le directeur organise le travail des équipes en répartissant la charge de travail. Il anime l'équipe par des réunions, des reporting et des points individuels. Il joue également un rôle dans la gestion des conflits.



PILOTER LA PERFORMANCE DES ÉQUIPES

Le directeur est garant des résultats de ses équipes, et analyse leur performance à travers le suivi d'indicateurs clés. Il sécurise l'activité et formule des alertes pour anticiper les difficultés et les dysfonctionnements.



Savoirs

- Conventions et réglementations d'assurance
- Droit des assurances

Champs de connaissances variables selon les interventions : bâtiment, IARD...



Savoir-être

- Proactivité
- Capacité à fédérer
- Management de projet
- Esprit analytique



Profil requis pour exercer le métier

Le métier peut être exercé avec un niveau bac+3 à bac+5.

L'obtention de certifications supplémentaires peut être requise lorsqu'il assume des missions d'expertise sur des sinistres complexes :

- La certification « Experts Evaluateurs et d'Assurance » (EEA) pour les dommages.
- La certification CRAC pour la construction.
- Le permis B est requis.

LES ACTIVITÉS DU DIRECTEUR D'UNITÉ D'EXPERTISE

CONDUITE DE MISSIONS D'EXPERTISE

- Evaluation préalable en valeur d'assurance
- Investigations après sinistre
- Evaluation des sinistres
- Communication de l'expertise et gestion de la relation client

PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- Analyse des enjeux financiers et stratégiques de l'activité et proposition d'axes de développement
- Supervision opérationnelle des experts
- Suivi des indicateurs clés de performance, en particulier de la satisfaction client

MANAGEMENT D'UNITÉ

- Pilotage d'une unité géographique ou d'une branche
- Animation de la communauté d'experts
- Diffusion de la stratégie aux équipes d'experts