

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

Manager des experts

FICHE EMPLOI-TYPE

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



DÉFINITION DU MÉTIER

Le manager intervient dans la coordination des plannings d'experts et accompagne les équipes d'experts sur les dossiers les plus complexes (dans la préparation d'entretien par exemple). Il contribue au suivi de la qualité et du respect des délais. Il peut également intervenir en tant qu'expert, déterminant après un sinistre ses causes et le montant réel des dommages.

CONDITIONS D'EXERCICE :

En lien avec son rôle d'expert, l'activité du manager peut supposer de nombreux déplacements sur site, et peut être exercée en extérieur. Selon sa spécialisation, le poste peut requérir une disponibilité importante.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en transformation*

Le métier de manager est considéré comme étant en transformation en raison :

> D'une montée en puissance des enjeux de management des équipes. Il n'est plus seulement attendu du manager qu'il justifie d'un niveau d'expertise technique supérieure, mais qu'il assume un rôle managérial plus affirmé, supposant de fortes compétences organisationnelles et relationnelles.

> 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 impacte également la gestion de la relation client et ainsi l'organisation du travail (plus fort attendu d'immédiateté dans la relation des clients assurés, et par conséquent des clients assureurs, qui influe sur les délais à respecter).

**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 EXPERTS



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

- Coordinateur technique
- Expert pilote de compte
- Superviseur



Variabilité du métier

Le manager encadre des équipes de taille variable, en moyenne de 7 à 10 personnes (mais avec des variations qui peuvent être fortes selon les structures)



Évolutions envisageables

Le manager peut évoluer vers les postes de :

- Directeur d'unité, de produit
- Directeur commercial
- Directeur général



Fédération de l'expertise
en assurance

Manager des experts

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...)



PILOTER UN COMPTE EN VEILLANT À LA SATISFACTION CLIENT

Le manager est amené à présenter les dossiers d'expertise aux clients (notamment grand compte), et à rendre compte du travail réalisé. Il doit dans ce cadre faire preuve de très bonnes capacités de communication, de synthèse, et de diplomatie.



ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES DANS LA DÉLIVRANCE DE L'EXPERTISE

Le manager compose et accompagne les équipes d'experts dans la réalisation de leur mission, en orientant en amont la stratégie à adopter sur les dossiers les plus complexes. Il peut également accompagner les experts au fil du dossier sur des points précis.

Savoirs

- Conventions et réglementations d'assurance
- Droit des assurances

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



Savoir-être

- Diplomatie
- Encadrement d'équipes
- Management de projet
- Esprit analytique



Profil requis pour exercer le métier

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

En tant qu'expert, intervenir après les sinistres les plus complexes peut impliquer des certifications de personne telles que :

- La certification « Experts Évaluateurs et d'Assurance » (EEA) pour les dommages.
- La certification CRAC pour la construction.

Le permis B est requis.

LES ACTIVITÉS DU MANAGER DES EXPERTS

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 COMPTE

- Analyse des enjeux spécifiques du dossier (historique client...)
- Communication des enjeux à l'expert
- Orientation stratégique du dossier

GESTION D'ÉQUIPE

- Recrutement d'experts
- Gestion du développement de la carrière des équipes
- Animation de la communauté d'experts
- Supervision technique des experts