

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

Expert



DÉFINITION DU MÉTIER

L'expert intervient dans l'analyse des sinistres subis ou causés par des particuliers ou des entreprises, pour le compte d'une compagnie d'assurance ou d'un assuré. Il enquête sur les circonstances, les causes, et estime le montant des dommages et des litiges, qui peuvent être matériels ou non (notamment dans le cadre d'une expertise financière). Il peut intervenir à distance ou par visio-expertise. Il peut intervenir sur des sinistres de fréquence, ou sur des sinistres plus complexes. Par ailleurs, un expert peut intervenir dans le cadre d'évaluation des biens avant sinistre.

CONDITIONS D'EXERCICE :

L'activité de l'expert 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 transformation*

Le métier 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.
- > D'évolutions générales impactant certains risques, et les sinistres qui en découlent – à l'instar du dérèglement climatique qui augmente l'intensité et la fréquence des sinistres liés à la sécheresse, les tempêtes, les inondations, les tornades...
- > De la digitalisation, qui modifie à la fois les conditions de production (visio-expertise...) et l'organisation du travail (plus fort attendu d'immédiateté dans la relation des clients assurés, et par conséquent des clients assureurs...).
- > De l'émergence des analyses prédictives. Selon les stratégies d'entreprise, certains experts pourraient être impactés à moyen terme par ces nouveaux champs d'activité.

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

EXPERT



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

- Expert sinistre
- Expert dommages
- Expert en assurances
- Expert technique
- Expert évaluateur



Variabilité du métier

- L'expert peut exercer dans plusieurs domaines d'activité selon sa spécialisation (finances, construction, objets d'art...).
- Le niveau de complexité des sinistres abordés peut évoluer en fonction du niveau de qualification et de l'expérience.



Évolutions envisageables

L'expert peut évoluer vers :

- Des fonctions supposant d'analyser des sinistres à plus fort enjeu, ou des sinistres relevant d'autres spécialisations
- Un rôle de référent technique, spécialiste d'un domaine et accompagnant les collaborateurs sur un type de sinistre
- Des fonctions de manager d'équipes d'experts

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



EVALUER LES CAUSES D'UN SINISTRE

L'expert doit, à travers son investigation, remonter aux causes et circonstances d'un sinistre afin de pouvoir orienter les éventuelles actions d'indemnisation et de réparation



CHIFFRER LES DOMMAGES LIÉS À UN SINISTRE

La valeur financière des dommages causés par un sinistre doit être évaluée, toujours dans l'optique de préparer son indemnisation ou sa réparation. Il mène ses analyses dans le respect de l'éthique.



RÉALISER UN RAPPORT D'EXPERTISE

Le rapport d'expertise est central dans la mission de l'expert. Communiqué à la compagnie d'assurance, il synthétise les causes, circonstances, conséquences et le chiffrage du sinistre.



COMMUNIQUER UNE EXPERTISE AUX DIFFÉRENTS ACTEURS

L'expert est désigné par les compagnies d'assurances lorsqu'il est expert d'assurance et non expert d'assuré. Il entre néanmoins également en relation directe avec les sinistrés dans le cadre de sa mission. Il lui revient alors de communiquer sur les dommages subis et leurs causes, dans le respect du secret professionnel.



Savoirs

- Conventions et réglementations d'assurance
- Droit des assurances
- Champs de connaissances variables selon les interventions : L'édifice, IARD...



Savoir-être

- Pédagogie
- Aisance relationnelle
- Proactivité
- Rigueur



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau bac+3 à bac+5.
- Intervenir après les sinistres les plus complexes peut impliquer des certifications de personne telles que :
 - La certification « Experts Evaluateurs et d'Assurance » (EEA) pour les dommages.
 - La certification « Convention de Règlement Assurance Construction » (CRAC) pour la construction.
- Le permis B est requis.

LES ACTIVITÉS DE L'EXPERT

EVALUATION PRÉALABLE EN VALEUR D'ASSURANCE

Estimation de la valeur des biens/capitaux à assurer

INVESTIGATIONS APRÈS SINISTRE

Analyse des dommages subis (lors de visite sur site ou en visio-expertise)

Recherche des causes et des recours possibles

Interroger des personnes sinistrées

EVALUATION DES SINISTRES

Chiffrage des dommages subis
Evaluation des indemnisations

COMMUNICATION DE L'EXPERTISE

Elaboration du rapport d'expertise à destination de la compagnie d'assurance

Contribution à la qualité de la relation client (communication, proactivité, pédagogie)