

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

Télé-expert

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers : EXPERT
Code ROME : C1106 / Codes PCS : 54B2



TÉLÉ-EXPERT



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

- Expert à distance (EAD)
- Expert sédentaire



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

Le télé-expert peut évoluer vers des postes de :

- Expert
- Manager des assistants d'expert

DÉFINITION DU MÉTIER

Le télé-expert détermine, après un sinistre, le montant réel des dommages et ses causes. Il s'appuie essentiellement sur une analyse documentaire, dite «sur pièces» (photographies, devis...) et sur des échanges avec le client assuré. Il intervient sur des sinistres dits «de fréquence», représentant un enjeu financier plus faible. Il opère généralement sans la collaboration d'un assistant d'expert et assure ainsi l'analyse de l'environnement juridique et assurantiel du sinistre.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le télé-expert est sédentaire. Il travaille dans un bureau et peut faire du télétravail.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de télé-expert chargé de clôture 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. La relation client est également impactée par la plus forte récurrence de certains sinistres, qui, affectant le sinistré, peuvent entraîner des relations plus conflictuelles avec le télé-expert.

> D'évolutions augmentant la fréquence de certains risques (à l'instar du dérèglement climatique qui augmente l'intensité et la fréquence des sinistres liés à la sécheresse, et aux inondations par exemple). Cela entraîne une augmentation de l'activité et peut donc nécessiter une nouvelle organisation.

> De la digitalisation, en ce qu'elle engendre un 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.*

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



ANALYSER L'ENVIRONNEMENT ASSURANTIEL D'UNE MISSION

Le télé-expert analyse le contrat d'assurance souscrit et les garanties qui s'y rapportent, dans l'objectif de qualifier les réparations et recours envisageables.



CONDUIRE UNE MISSION D'EXPERTISE À DISTANCE

Le télé-expert évalue les dommages, leur montant, et recherche les causes des sinistres. Il s'appuie sur des pièces (plans, schémas, photographies...).



COMMUNIQUER UNE EXPERTISE AUX DIFFÉRENTS ACTEURS

Le télé-expert est mandaté par les compagnies d'assurance, mais entre 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.



INTÉGRER LES DOSSIERS AU SYSTÈME D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE

Le télé-expert ne collabore pas avec un assistant. Il est chargé de la saisie des dossiers et de leur intégration au système d'information de l'entreprise. Il doit à ce titre justifier d'une bonne maîtrise des outils informatiques (en particulier le pack office).



Savoirs

- Conventions et réglementations d'assurance
- Droit des assurances

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



Savoir-être

- Pédagogie
- Aisance relationnelle
- Proactivité
- Rigueur



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau bac / bac+2 en assurance ou dans un domaine particulier selon les besoins de l'entreprise (bâtiment par exemple).
- Une première expérience dans le domaine de l'expertise ou de l'assistance est souvent appréciée.

LES ACTIVITÉS DU TÉLÉ-EXPERT

