

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

Assistant chargé de qualification d'expertise

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers : SUPPORT AUX EXPERTS

Code ROME : M1605 / Code PCS : 54D2



ASSISTANT CHARGÉ DE QUALIFICATION D'EXPERTISE



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes
et aux hommes.



Autres appellations métier

- Assistant de planification
- Gestionnaire qualification



Variabilité du métier

Selon l'organisation de l'entreprise
et des missions, l'assistant chargé
de qualification d'expertise peut
intervenir auprès d'un ou de
plusieurs experts.



Passerelles envisageables

L'assistant chargé de qualification
d'expertise peut évoluer vers les
postes de :

- Assistant chargé de suivi
d'expertise
- Télé-expert, ou expert
(en particulier sur des sinistres
de fréquence)

DÉFINITION DU MÉTIER

L'assistant chargé de qualification intervient en amont
d'une mission d'expertise. Il va ainsi qualifier le type
de sinistre rencontré, affecter le dossier à un expert et
organiser la prise de rendez-vous.

CONDITIONS D'EXERCICE :

L'assistant chargé de qualification d'expertise est sédentaire. Il
travaille dans un bureau ou en plateau et peut faire du télétravail.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier d'assistant chargé de clôture d'expertise est considéré
comme étant en évolution. En effet :

> Ce professionnel n'est pas directement impacté par l'enjeu croissant
d'entretien de la relation client. Il peut lui être demandé de faire
preuve d'une réactivité plus forte, mais il n'est pas attendu de lui qu'il
intervienne dans les échanges.

> Il est impacté par la digitalisation, dans la mesure où il lui revient
d'ouvrir les missions dans la base de données interne de l'entreprise.
Son périmètre de missions reste néanmoins inchangé, bien qu'il puisse
avoir besoin de maîtriser de nouveaux outils informatiques.

> L'augmentation de 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) entraîne
une augmentation de l'activité et peut donc nécessiter une nouvelle
organisation.

> La complexité croissante des conventions d'assurance implique une
adaptation constante des connaissances de ce professionnel.

**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.*

Assistant chargé de qualification d'expertise

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



TRAITER DES DEMANDES ENTRANTES

L'assistant chargé de qualification de l'expertise est le premier interlocuteur, il ouvre la mission d'expertise en collectant et en enregistrant des éléments nécessaires à l'expertise sur une base de données interne, type progiciel.



ORIENTER DES DOSSIERS DE SINISTRES

L'assistant chargé de qualification d'expertise oriente le dossier vers de l'expertise, de la télé-expertise, voire de la visio-expertise selon les éléments collectés.



ASSURER LA RELATION CLIENT

Une fois la mission attribuée, l'assistant chargé de qualification d'expertise accompagne l'expert ou le télé-expert dans la gestion administrative (planning, prise de rendez-vous,...). Il sauvegarde les éléments nécessaires à l'expertise sur une base de données interne, type progiciel.



Savoirs

- Conventions d'assurance
- Modes opératoire des compagnies d'assurance



Savoir-être

- Rigueur
- Capacité à travailler en équipe
- Aisance relationnelle
- Capacité d'adaptation



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau bac/bac + 2 dans le domaine de la gestion administrative, de l'assurance ou de la relation client.
- Une première expérience dans les secteurs de l'assurance, du droit, voire de l'immobilier ou du bâtiment (selon les spécialisations des entreprises) est souvent appréciée.

LES ACTIVITÉS DE L'ASSISTANT CHARGÉ DE QUALIFICATION D'EXPERTISE

TRAITEMENTS DES DEMANDES ENTRANTES

- Ouverture d'une mission dans la base de données interne
- Collecte des éléments nécessaires à l'expertise auprès de l'assuré

ORIENTATION DES DOSSIERS

- Analyse de l'environnement juridique et contractuel de l'expertise
- Orientation de la mission vers un profil d'expert ou de télé-expert

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

- Organisation des plannings et planification des rendez-vous des experts
- Sauvegarde des pièces nécessaires à l'expertise sur une base de données interne