

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

Assistant chargé de suivi d'expertise

DÉFINITION DU MÉTIER

L'assistant chargé de suivi d'expertise intervient sur l'ensemble d'une mission d'expertise, de sa qualification à sa clôture. Il est particulièrement mobilisé sur les missions à plus forts enjeux.

CONDITIONS D'EXERCICE :

L'assistant chargé de suivi 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 suivi 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 en partie le métier en requérant des qualités de communication toujours plus fortes lors de l'ouverture des dossiers et la prise de rendez-vous. 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 l'assistant.

> 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 de la part des clients assurés et qui se répercute chez les 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.*

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers : SUPPORT AUX EXPERTS

Code ROME : M1605 / Code PCS : 54D2



ASSISTANT CHARGÉ DE SUIVI D'EXPERTISE



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

- Assistant d'expert
- Assistant d'expert en gestion de sinistre

Des spécialisations peuvent être ajoutées (assistant d'expert construction par exemple)



Variabilité du métier

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



Passerelles envisageables

L'assistant chargé de suivi d'expertise peut évoluer vers des postes de :

- Référent ou manager des assistants d'expert
- Expert ou télé-expert, en particulier sur des sinistres de fréquence

Assistant chargé de suivi d'expertise

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



CONTRIBUER À LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

L'assistant chargé du suivi de l'expertise peut être le premier interlocuteur de l'assureur et de l'assuré. L'assistant fait le lien entre la compagnie d'assurance, l'assuré et l'expert.



ACCOMPAGNER UN EXPERT AU COURS D'UNE MISSION

Une fois la mission d'expertise attribuée à un expert ou un télé-expert, l'assistant chargé de suivi d'expertise l'accompagne dans sa gestion administrative (planning, prise de rendez-vous,...). Il collecte et sauvegarde également les éléments liés au sinistre sur une base de données, type progiciel.



CONTRIBUER À LA QUALITÉ D'UN RAPPORT D'EXPERTISE

L'assistant chargé de suivi d'expertise assure la qualité et l'accessibilité du rapport d'expertise en vérifiant les conformités définies par la compagnie d'assurance commanditaire.



CLÔTURER UNE MISSION D'EXPERTISE

L'assistant de suivi d'expertise clôt une mission d'expertise via la plateforme interne de l'entreprise. Il peut également gérer la facturation de la mission.



Savoirs

- Conventions d'assurance
- Produits d'assurance incendie, accidents, risques divers (IARD)



Savoir-être

- Aisance relationnelle
- Rigueur
- Capacité à travailler en équipe
- 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, de l'immobilier ou du bâtiment (selon les spécialisations des entreprises) est souvent appréciée.

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

QUALIFICATION D'UNE MISSION D'EXPERTISE

- Analyse de l'environnement juridique et contractuel de l'expertise
- Orientation des dossiers vers de l'expertise ou de la télé-expertise

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

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

CLÔTURE DES MISSIONS D'EXPERTISE

- Vérification de la cohérence et de la qualité des rapports d'expertise
- Respect des exigences qualité attendues
- Facturation des missions