

Mon Métier de Télé-experte/Télé-expert



Télé-experte/Télé-expert



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous évaluez à distance les sinistres et prestations de réparation. Vous définissez la prise en charge des garanties et négociez les interventions nécessaires. Expert dans votre domaine, vous contribuez à l'amélioration des processus, outils et services. Vous interagissez avec les partenaires et autres équipes pour optimiser le parcours client. Vos compétences techniques en automobile ou construction, ainsi que votre capacité à négocier et innover, sont essentielles. Vous êtes moteur dans l'évolution des pratiques d'expertise à distance au sein du groupe.

VOS RESPONSABILITÉS

- Évaluer à distance les sinistres, prestations de réparation ou d'entretien pour déterminer leur prise en charge
- Définir l'éligibilité des dossiers aux garanties contractuelles et identifier les possibilités d'actions récursives
- Négocier les prestations de réparation ou d'entretien nécessaires avec les partenaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Contribuer à l'amélioration continue des processus et outils de pilotage de l'entité
- Participer à l'optimisation du parcours client en apportant son expertise technique
- Collaborer à la sélection et à l'évaluation des partenaires du réseau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Proposer et développer de nouveaux services en lien avec l'expertise à distance
- Partager son expertise technique en automobile et en assurance de biens avec les équipes internes
- Assurer une veille technologique et réglementaire dans son domaine d'expertise
- Contribuer à la formation et au développement des compétences au sein de l'équipe d'expertise à distance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en assurance ou expertise technique. Expérience dans l'évaluation de sinistres ou la réparation automobile.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Télé-experte/Télé-expert



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Bâtiments	Apprendre à apprendre
Conseil	Conformité	Assertivité
Expertise de sinistre	Droit	Être acteur du collectif
Orientation client	Durabilité	Être centré client
Qualité	Langues	Être force de proposition
Support	Middle & back office	Être proactif
Travail en équipe	Offre	Être responsable
	Sécurité	Faire preuve de courage
	SI & DATA	Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse • Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux • Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts • Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Conseil	• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée • Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat • Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation • Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Expertise de sinistre	• Gérer de manière autonome les dossiers d'expertise les plus complexes et sensibles, en apportant des solutions innovantes et en minimisant les risques pour le Groupe • Encadrer et former les experts juniors et intermédiaires, en partageant son expertise et en promouvant les meilleures pratiques au sein de l'équipe • Contribuer à l'élaboration des politiques et procédures d'expertise du Groupe, en s'appuyant sur son expérience approfondie et sa connaissance du marché • Assurer la liaison avec les partenaires externes de haut niveau, tels que les avocats spécialisés ou les experts techniques, pour résoudre les cas les plus difficiles
Orientation client	• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale • Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté • Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction
Qualité	• Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur • S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles • Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée • Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Support	• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins • Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu • Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés • Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension
Travail en équipe	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Télé-experte/Télé-expert



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Bâtiments	• Normes et réglementations techniques du bâtiment	• Accessibilité handicapé • Amiante • Labels • Normes de construction • Normes de rénovation • Réglementation électrique • Réglementation énergétique • Réglementation thermique
	• Techniques et matériaux de construction	
Conformité	• Conformité déontologie	• Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et n

Télé-experte/Télé-expert



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	• Collecte et interprétation de data • Contrôle de second niveau CINTMT • Contrôle des autorités de tutelle • Relations avec les autorités de tutelle • Reporting • Reporting interne et réglementaire
	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
Droit	• Droit civil	• Clauses abusives • Inexécution contractuelle • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Validité des contrats

Télé-experte/Télé-expert



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Droit des affaires	• Droit commercial • Droit d'auteur • Droit de la concurrence • Droit de la distribution • Droit de la propriété intellectuelle • Droit de la protection des données • Droit de l'identité de marque • Droit des contrats • Droit des dessins • Droit des marques • Droit des sociétés • Gestion des contentieux • RGPD
	• Droit des assurances	• Assurance décès • Assurance homme clé • Assurance responsabilité civile • Assurance-vie • Contentieux de l'assurance • Contrats individuels et collectifs • Des biens • Des personnes et des professionnels • Droit des contrats • Exclusions de garantie • Exécution du contrat d'assurance • Garanties • Incapacités • Sinistres

Télé-experte/Télé-expert



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Droit immobilier	• Amiante • Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Diagnostics immobiliers • DPE • Électricité • Gaz • Location • Loi Carrez • Plomb • Termites • Transaction • Urbanisme
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion

Télé-experte/Télé-expert



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	• Offre Homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes professionnel	• Offre Homiris professionnel et collectivités
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
SI & DATA	• Web Analyse	• Analyses et restitutions • Analyses/Reporting dynamiques • Tracking • Utilisation outil de datavisualisation



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques • Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis • Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant • Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent