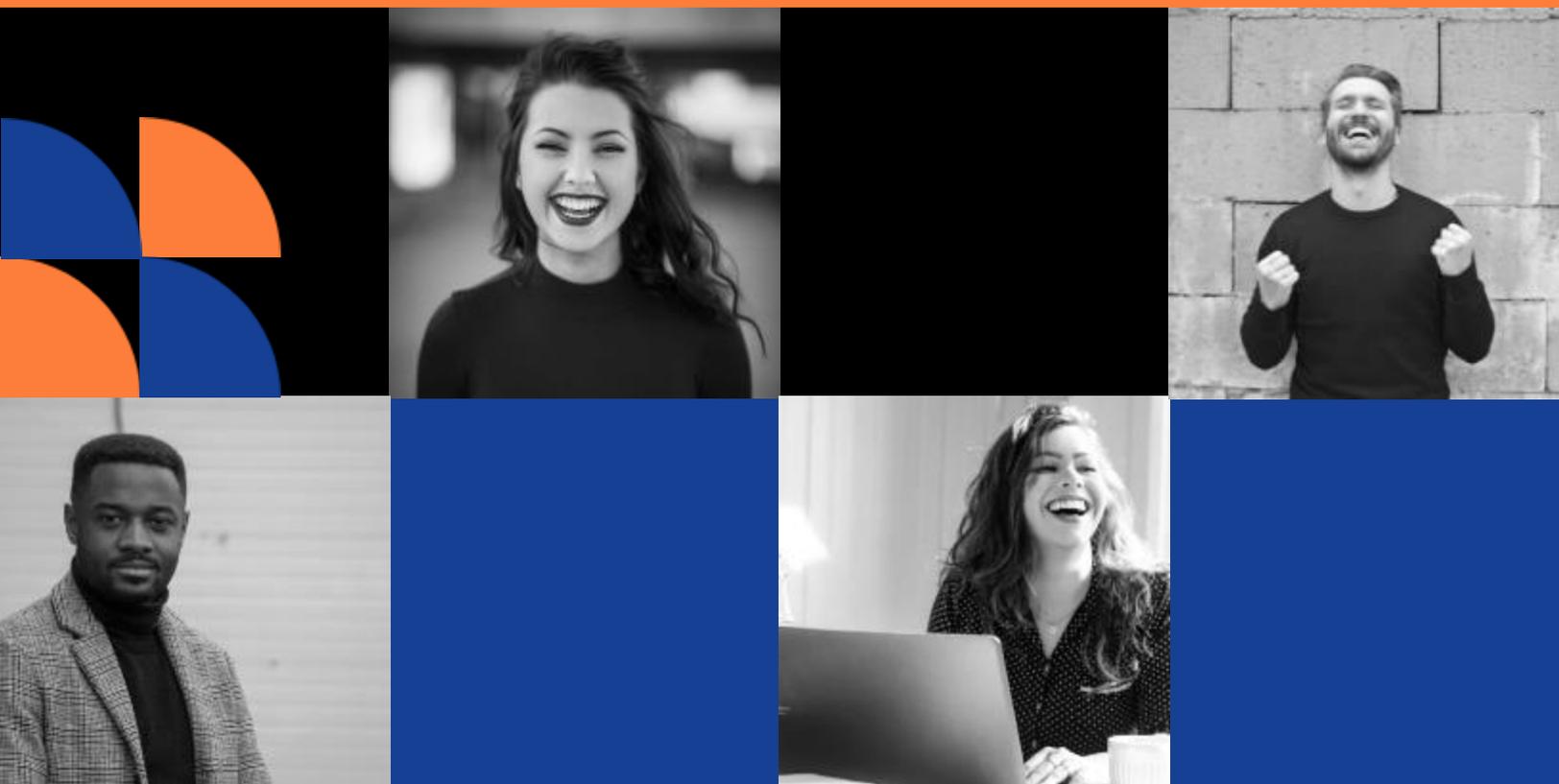


Mon Métier

d'Inspecteur/Inspectrice matériel



Inspecteur/Inspectrice matériel



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous occupez un rôle essentiel d'évaluation du sinistre et d'indemnisation de l'assuré/assurée au titre de dommages non corporels. Vous investiguez l'origine des sinistres et évaluez les causes et responsabilités engagées. Vous portez un diagnostic sur les circonstances de la situation et facilitez la bonne gestion du dossier. Par la qualité de votre expertise vous accompagnez la décision de prise en charge et le processus de règlement du sinistre. Vous représentez le Groupe auprès des compagnies adverses et des mandataires avec lesquels vous négociez la résolution du dossier. De par votre rôle clé dans la gestion des sinistres, vous œuvrez à la satisfaction et à la fidélisation des assurés dans une relation gagnant-gagnant.

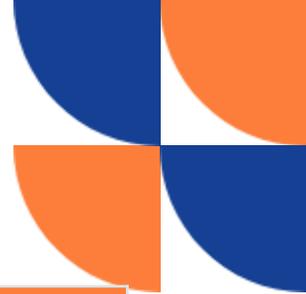
VOS RESPONSABILITÉS

- Participer à la prise en charge de la relation client dans la gestion de leurs accidents de la vie et les soutenir dans leurs difficultés
 - Entretenir une relation de qualité avec l'assuré tout au long du processus de gestion du sinistre
 - Recenser l'ensemble des éléments constitutifs et valider la qualité des informations recueillies
 - Diagnostiquer le contexte du sinistre, les dommages et responsabilités de chacune des parties
 - Cerner les incohérences du dossier de sinistre afin de détecter les fraudes potentielles
 - Formaliser le résultat des investigations au sein d'un rapport d'expertise approfondi et argumenté
- Définir l'indemnisation en prenant en compte l'engagement de l'entité, les modalités et garanties du contrat et les conclusions de l'expertise réalisée
 - Négocier la position auprès de l'assuré et des intervenants externes dans le but de trouver un compromis financier
 - Procéder, le cas échéant, à l'indemnisation
 - Apporter son soutien dans l'identification des procédures contentieuses
 - Utiliser le mode d'expertise adapté à la situation, au dossier

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience en tant que Gestionnaire Assurance spécialisé/spécialisée, Gestionnaire d'exploitation avec une réelle appétence pour le secteur du bâtiment. Professionnel du bâtiment, Economiste de la Construction

Exemples d'opportunités à partir de ce métier :
Métiers du management





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Expertise de sinistre	Bâtiments	Apprendre à apprendre
Négociation	Conformité	Assertivité
Orientation client interne	Droit	Être acteur du collectif
Réseautage	Durabilité	Être centré client
	Langues	Etre force de proposition
	Middle & Back Office	Être proactif
	Offre	Être responsable
	Sécurité	Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Expertise de sinistre	<ul style="list-style-type: none">• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle
Négociation	<ul style="list-style-type: none">• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle
Orientation client interne	<ul style="list-style-type: none">• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel• S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Réseautage	<ul style="list-style-type: none">• Animer et développer un réseau interne et externe et mobiliser les bonnes sources en lien avec le besoin• Veiller à la qualité de l'image et du positionnement de l'entreprise auprès des parties prenantes externes• Solliciter des experts et intermédiaires externes pour confronter la recherche à un regard extérieur et assoir la conclusion

Inspecteur/Inspectrice matériel

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	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite de chantier 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance Bâtiment 	Contrats de maintenance Dossiers d'exploitation et de maintenance Dossiers techniques
	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise d'œuvre bâtiment 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise d'ouvrage bâtiment 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Normes et réglementations techniques du bâtiment 	Accessibilité handicapé Amiante Labels Normes de construction Normes de rénovation Réglementation électrique Réglementation énergétique Réglementation thermique
	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques et matériaux de construction 	
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité LCB-FT 	Déclaration de soupçon Droits de communications Maitrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Déontologie 	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Ethique 	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Réglementaire 	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs tutélaires et de contrôle 	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting

Inspecteur/Inspectrice matériel

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	<ul style="list-style-type: none"> Risques 	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
Droit	<ul style="list-style-type: none"> Droit civil 	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> Droit des affaires 	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés
	<ul style="list-style-type: none"> Droit des assurances 	Des biens Des personnes et des professionnels
	<ul style="list-style-type: none"> Droit immobilier 	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	<ul style="list-style-type: none"> Droit pénal 	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Langues	<ul style="list-style-type: none"> Anglais 	
Middle & Back Office	<ul style="list-style-type: none"> Bureautique hors Pack Office 	
	<ul style="list-style-type: none"> Outils et procédures de gestion 	Outils de gestion Procédures de gestion

Inspecteur/Inspectrice matériel

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.



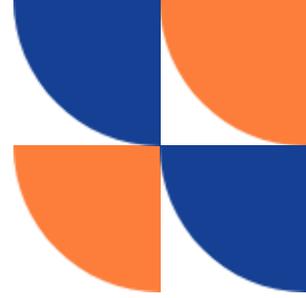
SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Assurance 	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre immobilière 	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturage Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturage Professionnel & Entreprises 	Affacturage KA Affacturage Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Particulier 	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Professionnel 	Offre homiris professionnel et collectivités
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Règlementation HSE 	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> • Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité Incendie 	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center">Apprendre à apprendre</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p align="center">Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'instaure une communication basée sur des faits concrets et précis sans laisser la place à l'interprétation • Je confronte les interprétations, je m'intéresse à ce que pensent les autres et accepte le débat
<p align="center">Être acteur du collectif</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun • Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe • Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin
<p align="center">Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<p align="center">Être proactif</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "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



SAVOIR ETRE	Définitions
<p style="text-align: center;">Être responsable</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique
<p style="text-align: center;">Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse" • Je communique ce qui doit être dit • Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis • Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes • Je sais dire "non" et l'assume
<p style="text-align: center;">Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p style="text-align: center;">Faire preuve d'esprit critique</p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "J'effectue une analyse claire, en tenant compte des différents aspects, de leurs causes et de leurs liens réciproques " • Je pose un diagnostic objectif • Je conçois et évalue des scénarii multiples
<p style="text-align: center;">Être force de proposition</p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur <ul style="list-style-type: none"> • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Porter nos valeurs</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je vise l'exemplarité• Je mets en avant les valeurs de l'entreprise
<p>Savoir communiquer</p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent