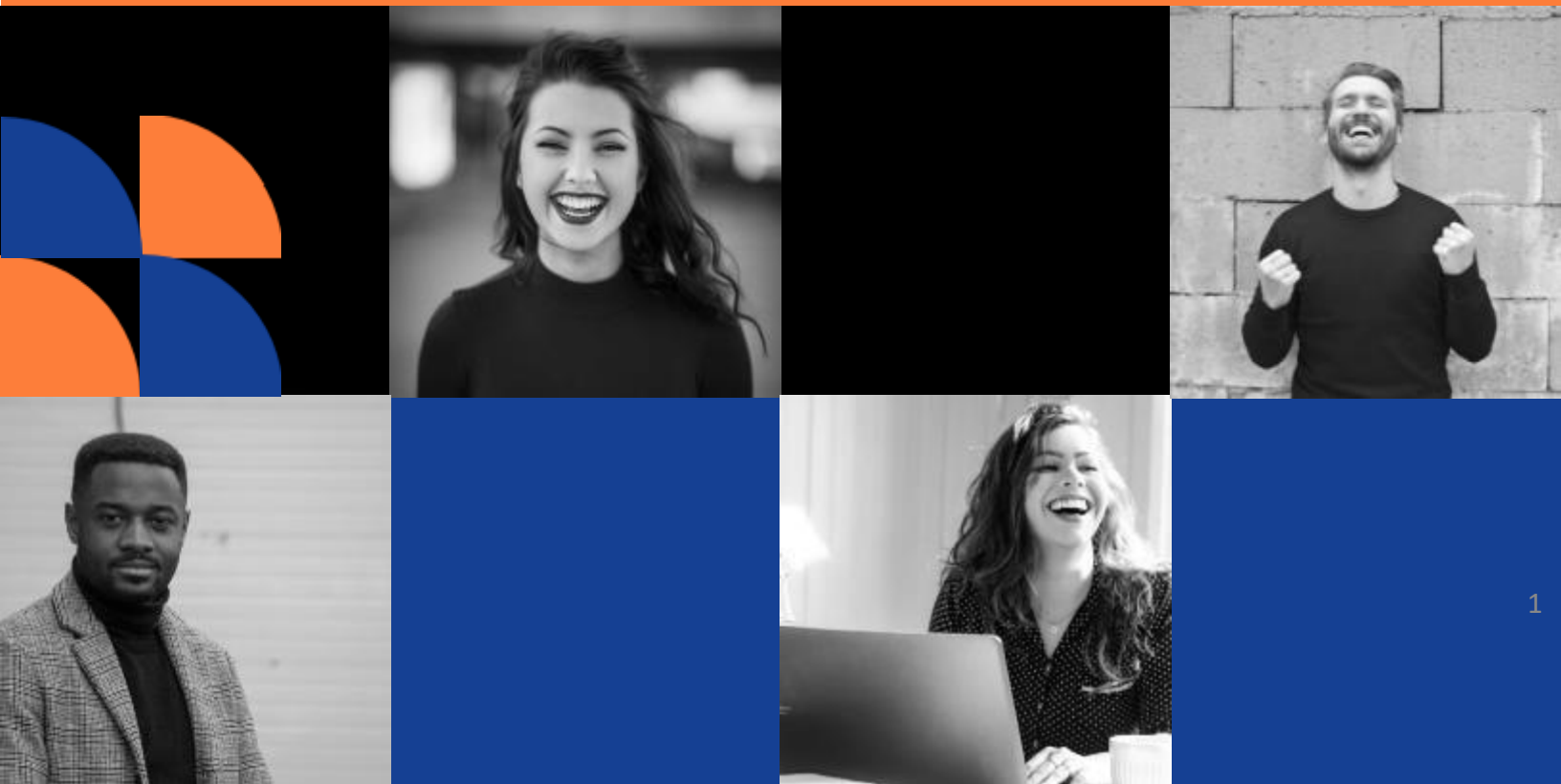


# Mon Métier de Inspectrice/Inspecteur matériel



# Inspectrice/Inspecteur 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, économiste de la construction

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



# Inspectrice/Inspecteur matériel



| 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              | Être 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"><li>• Structurer la mission d'expertise en lien avec les parties prenantes, centraliser l'ensemble des informations et s'assurer de leur qualité et du respect des conventions et conditions contractuelles durant toute l'investigation</li><li>• Investiguer les causes et contextes des sinistres avec impartialité, mobiliser des expertises complémentaires et constater les dommages, évaluer les responsabilités et les montants d'indemnisation</li><li>• Établir les conclusions d'enquête, communiquer auprès des parties prenantes et formaliser le rapport d'expertise</li><li>• Initier les recours et révéler les suspicions de fraude éventuels auprès des services concernés</li></ul> |
| Négociation                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions</li><li>• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif</li><li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler</li><li>• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li></ul>  |
| Orientation client interne | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel</li><li>• 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</li><li>• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée</li><li>• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction</li></ul>  |
| Réseautage                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Animer et développer un réseau interne et externe et mobiliser les bonnes sources en lien avec le besoin</li><li>• Veiller à la qualité de l'image et du positionnement de l'entreprise auprès des parties prenantes externes</li><li>• Solliciter des experts et intermédiaires externes pour confronter la recherche à un regard extérieur et asseoir la conclusion</li></ul>  |

# Inspectrice/Inspecteur 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  |
|-------------------|--|--|
| <b>Bâtiments</b>  | • Conduite de chantier                             |  |
|                   | • Maintenance bâtiment                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrats de maintenance</li> <li>• Dossiers d'exploitation et de maintenance</li> <li>• Dossiers techniques</li> </ul>  |
|                   | • Maîtrise d'œuvre bâtiment                        |  |
|                   | • Maîtrise d'ouvrage bâtiment                      |  |
|                   | • Normes et réglementations techniques du bâtiment | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité handicapé</li> <li>• Amiante</li> <li>• Labels</li> <li>• Normes de construction</li> <li>• Normes de rénovation</li> <li>• Réglementation électrique</li> <li>• Réglementation énergétique</li> <li>• Réglementation thermique</li> </ul>  |
|                   | • Techniques et matériaux de construction          |  |
| <b>Conformité</b> | • Conformité déontologie                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêts client/salarié</li> <li>• Corruption</li> <li>• Faculté de signalement</li> <li>• Listes de surveillance et d'interdiction</li> <li>• Suivi du personnel sensible</li> </ul>  |
|                   | • Conformité éthique                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique interne d'entrée en relation</li> </ul>   |
|                   | • Conformité LCB-FT                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités internationales</li> <li>• AMLFT</li> <li>• AMLFT expert - TACO</li> <li>• Déclaration de soupçon</li> <li>• Droits de communications</li> <li>• France</li> <li>• Maîtrise des outils de pilotage des experts</li> <li>• Outils de pilotage du réseau</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYC</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYT</li> <li>• Réglementation et normes LCB-FT-SFI</li> <li>• TRACFIN</li> <li>• TRACFIN, DGFIP</li> </ul> |

# Inspectrice/Inspecteur 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  |
|---------|---|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications et formations réglementaires</li> <li>• Conformité fiscale</li> <li>• Directive MIF / RG AMF</li> <li>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• MICA</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marchés</li> <li>• Règlement MAR</li> <li>• Réglementation américaine</li> <li>• Réglementation FATCA, EAI &amp; QI</li> <li>• RGPD</li> <li>• Veille réglementaire</li> <li>• Volcker, Dodd Franck Act</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte et interprétation de data</li> <li>• Contrôle de second niveau CINTMT</li> <li>• Contrôle des autorités de tutelle</li> <li>• Relations avec les autorités de tutelle</li> <li>• Reporting</li> <li>• Reporting interne et réglementaire</li> </ul>  |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des risques</li> <li>• Risques de marchés</li> <li>• Risques de taux</li> <li>• Risques opérationnels</li> </ul>   |

# Inspectrice/Inspecteur 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   |
|---------|----------------------|---|
| Droit   | • Droit civil        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associations</li> <li>• Avant-contrats</li> <li>• Conséquences de l'inexécution du contrat</li> <li>• Contrats et obligations</li> <li>• Crédits ruineux</li> <li>• Devoir de conseil</li> <li>• Devoir d'information et de mise en garde</li> <li>• Droit d'adoption</li> <li>• Droit de la famille</li> <li>• Droit de la responsabilité civile</li> <li>• Droit des contrats de mariage</li> <li>• Droit des personnes</li> <li>• Droit et régimes matrimoniaux</li> <li>• Fraude</li> <li>• Identification et traitement des clauses abusives</li> <li>• Lésion</li> <li>• Libéralités</li> <li>• Nom</li> <li>• Résiliation</li> <li>• Responsabilités professionnelles</li> <li>• Sociétés</li> <li>• Successions</li> <li>• Tutorat</li> <li>• Validité des contrats</li> </ul> |
|         | • Droit des affaires | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit commercial</li> <li>• Droit d'auteur</li> <li>• Droit de la concurrence</li> <li>• Droit de la distribution</li> <li>• Droit de la propriété intellectuelle</li> <li>• Droit de la propriété intellectuelle</li> <li>• Droit de l'identité de marque</li> </ul>  |

# Inspectrice/Inspecteur 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   |
|---------------------------------|-----------------------------------|---|
|                                 | • Droit des assurances            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance décès</li> <li>• Assurance homme clé</li> <li>• Assurance responsabilité civile</li> <li>• Assurance-vie</li> <li>• Contentieux de l'assurance</li> <li>• Contrats individuels et collectifs</li> <li>• Des biens</li> <li>• Des personnes et des professionnels</li> <li>• Droit des contrats</li> <li>• Exclusions de garantie</li> <li>• Exécution du contrat d'assurance</li> <li>• Garanties</li> <li>• Incapacités</li> <li>• Sinistres</li> </ul> |
|                                 | • Droit immobilier                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance</li> <li>• Baux commerciaux</li> <li>• Construction</li> <li>• Copropriétés</li> <li>• Location</li> <li>• Transaction</li> <li>• Urbanisme</li> </ul>   |
|                                 | • Droit pénal                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit pénal général</li> <li>• Droit pénal spécial</li> <li>• Procédure pénale</li> </ul>  |
| <b>Durabilité</b>               | • Mutualisme                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>  |
|                                 | • Politique et ambitions Groupe   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>   |
| <b>Langues</b>                  | • Anglais                         |   |
| <b>Middle &amp; back office</b> | • Bureautique hors Pack Office    |   |
|                                 | • Outils et procédures de gestion | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>  |



# Inspectrice/Inspecteur 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   | • Offre assurance   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance vie</li> <li>• Automobile</li> <li>• Courtage</li> <li>• Emprunteurs</li> <li>• IRD</li> <li>• Prévoyance</li> <li>• Requêtes commerciales</li> <li>• Santé</li> </ul>  |
|         | • Offre immobilière   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AGIMO</li> <li>• Déontologie des agents immobiliers</li> <li>• Gestion</li> <li>• Immobilier ancien</li> <li>• Immobilier neuf</li> <li>• Mandat de gestion</li> <li>• Négociateurs immobiliers</li> <li>• Offre produits et services immobilier</li> <li>• Outils de souscription et d'administration</li> <li>• PACLOC</li> <li>• Procédures</li> <li>• Réglementation</li> <li>• Souscription</li> <li>• TIMO</li> </ul> |
|         | • Offre leasing affacturage particulier                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leasing particulier</li> </ul>  |
|         | • Offre leasing affacturage professionnel et entreprises    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affacturage KA</li> <li>• Affacturage pro</li> <li>• Crédit bail immobilier</li> <li>• Crédit-bail</li> <li>• DAI</li> <li>• Ingénierie commerciale</li> <li>• Location financière</li> <li>• Offre internationale</li> </ul>   |
|         | • Offre protection des biens et des personnes particulier   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris particuliers</li> </ul>   |
|         | • Offre protection des biens et des personnes professionnel | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris professionnel et collectivités</li> </ul>   |

# Inspectrice/Inspecteur 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  |
|----------|---------------------------------------|--|
| Sécurité | • Réglementation HSE                  | • Normes HSE   |
|          | • Secours à la personne               | • Consignes de sécurité<br>• N° d'urgence<br>• SST<br>• Techniques et procédures d'évacuation  |
|          | • Sécurité des biens et des personnes | • Conditions d'accès dans les locaux<br>• Discrétion<br>• Dispositif d'urgence<br>• Dispositifs de protection<br>• Environnement de travail<br>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité<br>• Vigilance<br>• VIGIPIRATE |
|          | • Sécurité incendie                   | • Alerte incendie<br>• Cheminement d'évacuation<br>• Manipulation extincteurs  |



| SAVOIR ETRE  | Définitions   |
|--|---|
| <p><b>Apprendre à apprendre</b></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"> <li>• 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</li> <li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li> </ul> |
| <p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li> <li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li> <li>• Je formule une critique constructive</li> </ul>   |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></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"> <li>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li> <li>• J'adhère à un projet de groupe</li> </ul>  |
| <p><b>Être centré client</b></p> <p>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</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li> <li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</li> </ul>   |
| <p><b>Être force de proposition</b></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"> <li>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li> <li>• Je crois en la solution et la supporte</li> <li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</li> </ul>  |
| <p><b>Être proactif</b></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"> <li>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li> <li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</li> </ul>  |
| <p><b>Être responsable</b></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"> <li>• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li> <li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</li> </ul>   |



| SAVOIR ETRE  | Définitions  |
|--|--|
| <p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse</li> <li>• Je communique ce qui doit être dit</li> <li>• Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis</li> <li>• Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes</li> <li>• Je sais dire "non" et l'assume</li> </ul>                                  |
| <p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>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</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li> <li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li> <li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li> <li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li> </ul> |
| <p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></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 - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant</li> <li>• Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles</li> </ul>   |
| <p><b>Porter nos valeurs</b></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"> <li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li> <li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li> </ul>  |
| <p><b>Savoir communiquer</b></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"> <li>• Je sais faire preuve d'empathie</li> <li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li> <li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li> </ul>   |