

TÉLÉ-EXPERT

Entreprises d'expertises et d'évaluations



Salaire débutant :

24k€ à 30k€ bruts annuel
(hors prime)

Domaine d'activité :

Expertise technique après sinistre,
Expertise à distance,
Assurance,
Bâtiment.

Autres appellations :

Expert à distance (EAD).

Le télé-expert intervient sur des sinistres dits "de fréquence", représentant un enjeu financier faible. Il mène une analyse du sinistre afin de déterminer le montant réel des dommages et ses causes. Pour cela, il s'appuie sur les pièces du dossier (photographies, plans, devis, schémas, déclaration du sinistre...) et des échanges avec le client assuré. Enfin, il agit en tenant compte de l'environnement juridique et assurantiel du sinistre.



MISSIONS

Le télé-expert aborde au quotidien des sinistres à impact réduit, majoritairement dans le domaine bâtiment, en fonction de son niveau d'expérience et de ses qualifications. Le métier de télé-expert est en constante évolution. La digitalisation de la profession et la multiplication des risques de fréquence en sont les principales raisons.

Ses principales missions sont :

- Analyser l'environnement juridique et assurantiel d'une mission (étude du contrat d'assurance souscrit, examen des garanties et convention, qualification des réparations et recours possibles) ;
- Réaliser une mission d'expertise à distance (évaluation des dommages subis, chiffrage des indemnisations, investigation et recherche des causes des sinistres, étude des pièces du dossier, interviews des personnes sinistrées) ;
- Communiquer une expertise aux différents acteurs : compagnie d'assurance et sinistrés (élaboration du rapport d'expertise, conduite de la relation client...) ;
- Enregistrer et actualiser les dossiers au système d'information de l'entreprise (saisie et intégration des dossiers au système informatique).



COMPÉTENCES

Le télé-expert possède une bonne connaissance en droit des assurances, en conventions et réglementations d'assurance. Il maîtrise des savoirs techniques selon sa spécialité d'intervention : bâtiment, IARD...

Enfin, dans l'exercice de sa profession, c'est à lui que revient de communiquer sur les dommages subis et leurs causes auprès des compagnies d'assurance et des sinistrés. C'est pourquoi, il doit savoir se montrer pédagogue et avoir un bon sens du relationnel.

Pour chaque mission, il travaille en mode projet. Sa rigueur et son esprit analytique lui permettent de prioriser les actions à mener en tenant compte des délais administratifs et des échéances fixées par les compagnies d'assurance. Il joue un rôle clé dans la qualité de la relation client, et doit se montrer à la fois proactif et faire preuve d'adaptativité.

Autonome, rigoureux et organisé, le télé-expert travaille seul sans assistant. Il est capable d'utiliser l'ensemble des outils informatiques, et en particulier le pack Office.



CADRE DE TRAVAIL

L'exercice du métier de télé-expert est principalement sédentaire. Équipé d'outils informatiques et digitaux, il travaille depuis un bureau au sein de son entreprise ou en télétravail.



FORMATIONS

Un(e) télé-expert(e) peut être titulaire d'un :

- BAC à BAC + 2 en assurance ou technique (bâtiment en particulier)

La profession est accessible sans certification, mais il est préférable d'avoir une première expérience dans le domaine de l'expertise ou de l'assistance.



ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Si le télé-expert témoigne d'aptitudes managériales, il peut devenir manager des assistants d'expert.

Enfin, en fonction de sa spécialité et de son expérience, il a la possibilité d'évoluer professionnellement en occupant un poste d'expert.