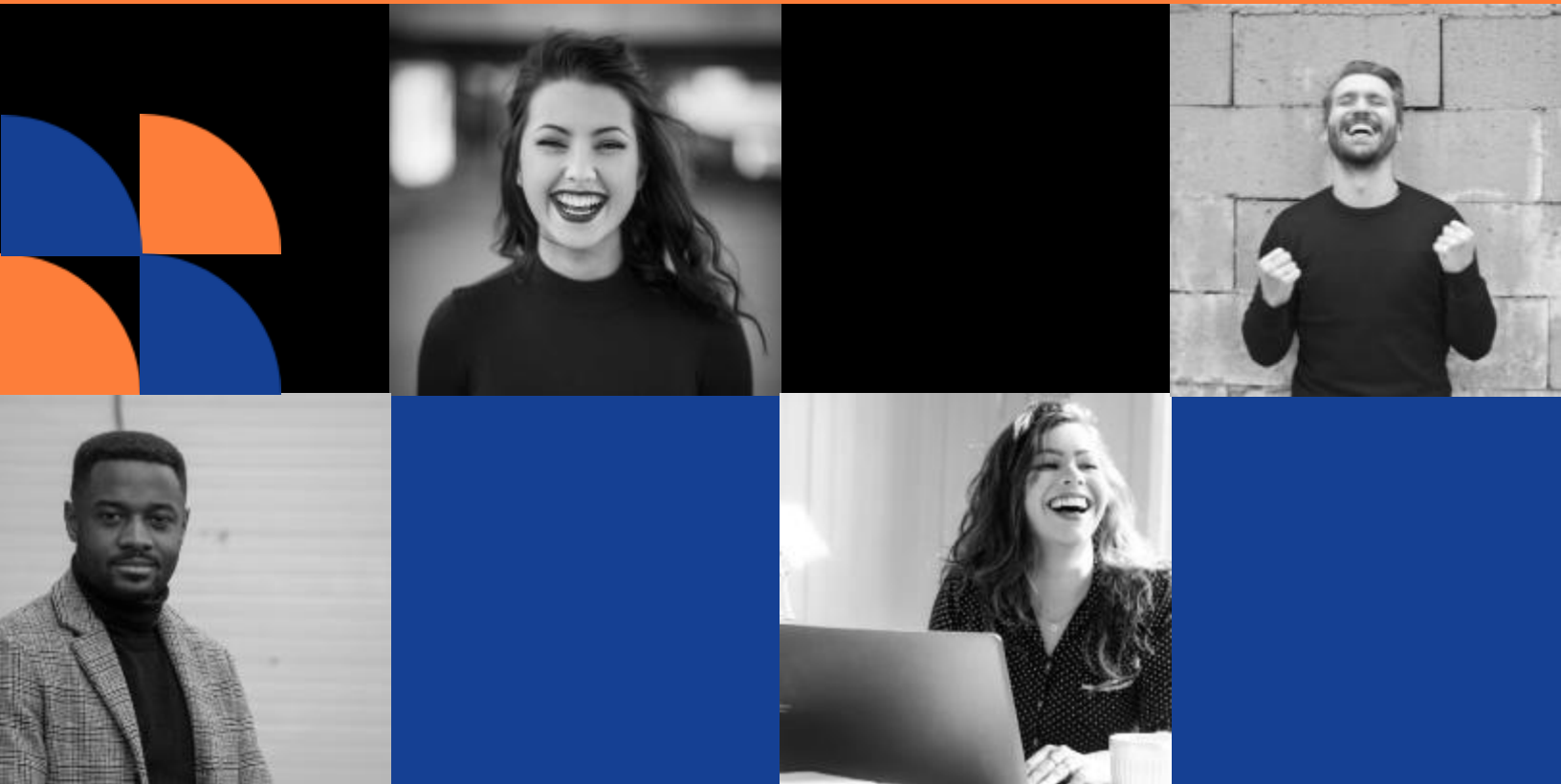


# Mon Métier de

## Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous avez un rôle central dans la lutte contre la fraude à l'assurance. Au moyen de votre activité de surveillance en collaboration avec les entités, vous analysez les opérations douteuses relatives à des dossiers de sinistres et de production. En investiguant de manière complète pour confirmer ou non l'intention de fraude, vous mettez votre expertise au profit de la prévention de procédures pour escroquerie à l'assurance. Vous représentez le Groupe auprès des intervenants externes que vous pouvez solliciter pour progresser dans l'avancée de votre enquête. En cas de situation litigieuse, vous négociez avec l'assuré pour trouver un compromis. Par votre recherche de consensus, vous maintenez la relation client lorsque celle-ci est fragilisée. Vous êtes le premier vecteur de diminution du nombre d'indemnisations non légitimes versées aux assurés fraudeurs.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Piloter un portefeuille de clients « Particuliers » dans une relation omnicanale, assurer son suivi et développer sa performance
- Personnaliser la relation client par la proactivité et la qualité du service, proposer et négocier les solutions les plus adaptées à la spécificité de chaque client
- Entretenir une relation de partenariat, conseiller et accompagner toutes les phases de vie du client Particulier
- Travailler étroitement avec les expertises internes et apporter les réponses appropriées via l'offre de solutions multi-services
- Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité

- Négocier les éléments de preuve auprès de l'assuré/assurée dans le but de prouver ou non sa responsabilité et d'aboutir à un compromis financier
- Juger en pleine autonomie de la pertinence d'engager une procédure de contentieux en cas de fraude avérée et d'absence de consensus
- Préparer la transaction à l'amiable en cas de conciliation et se garantir du règlement du dossier par le service interne dédié
- Prévenir les risques potentiels de détérioration d'image de l'entité du fait d'une accusation non fondée

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience en tant que Gestionnaire assurance spécialisé/spécialisée, Métiers de lutte contre la fraude

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Inspection en assurances



# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Gestion de risque	Bâtiments	Apprendre à apprendre
Gestion des recours, sinistres et litiges	Conformité	Être acteur du collectif
Lutte anti-fraude	Droit	Être centré client
Négociation	Durabilité	Être proactif
Orientation client interne	Langues	Être responsable
Qualité	Middle & Back Office	Faire preuve de courage
	Offre	Faire preuve de flexibilité
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Gestion de risque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable</li><li>• Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte</li><li>• Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique</li></ul>
<b>Gestion des recours, sinistres et litiges</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre en charge les dossiers suite à suspicion de fraude et rassembler la totalité des éléments nécessaires à l'investigation</li><li>• Prendre le relais dans la conduite du dossier de sinistre, décliner la stratégie définie jusqu'au constat d'enquête et conciliation</li><li>• Contribuer au maintien de la relation client et veiller à sa sécurisation durant tout le processus d'enquête</li></ul>
<b>Lutte anti-fraude</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mener une analyse fine du contexte et des éléments constituant le dossier de suspicion de fraude et recueillir les informations manquantes</li><li>• Investiguer au moyen d'enquêtes méthodiques et ciblées, collecter les preuves à l'aide d'intermédiaires extérieurs et confirmer ou infirmer l'intention de fraude</li><li>• Poser les constatations, formaliser les conclusions et rédiger un rapport circonstancié appuyé de preuves concrètes et vérifiables</li><li>• Mesurer la nécessité d'une procédure juridique en cas de litige et mener les démarches auprès des instances dédiées</li></ul>

# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Négociation</b>	<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 interets de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li></ul>
<b>Orientation client interne</b>	<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>
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis</li><li>• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application</li><li>• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents</li><li>• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien</li></ul>

# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de chantier</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance Bâtiment</li> </ul>	Contrats de maintenance Dossiers d'exploitation et de maintenance Dossiers techniques
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitrise d'œuvre bâtiment</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitrise d'ouvrage bâtiment</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes et réglementations techniques du bâtiment</li> </ul>	Accessibilité handicapé Amiante Labels Normes de construction Normes de rénovation Réglementation électrique Réglementation énergétique Réglementation thermique
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques et matériaux de construction</li> </ul>	
<b>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	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"> <li>• Conformité Déontologie</li> </ul>	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"> <li>• Conformité Ethique</li> </ul>	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Réglementaire</li> </ul>	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"> <li>• Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul>	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting

# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique

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>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risques</li> </ul>	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
<b>Droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Droit civil</li> </ul>	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Droit des affaires</li> </ul>	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"> <li>Droit des assurances</li> </ul>	Des biens Des personnes et des professionnels
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Droit immobilier</li> </ul>	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Droit pénal</li> </ul>	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutualisme</li> </ul>	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique &amp; Ambitions Groupe</li> </ul>	Agora et vie mutualiste
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anglais</li> </ul>	
<b>Middle &amp; Back Office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureautique hors Pack Office</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils et procédures de gestion</li> </ul>	Outils de gestion Procédures de gestion
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animation de la relation client</li> </ul>	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement

# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique

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



# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



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>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 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 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>
<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>

# Contrôleur/Contrôleuse service vérification technique



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></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"> <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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet "</li> <li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet</li> </ul>
<p><b>Pédagogie</b></p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs "</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</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>• "J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs "</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</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>