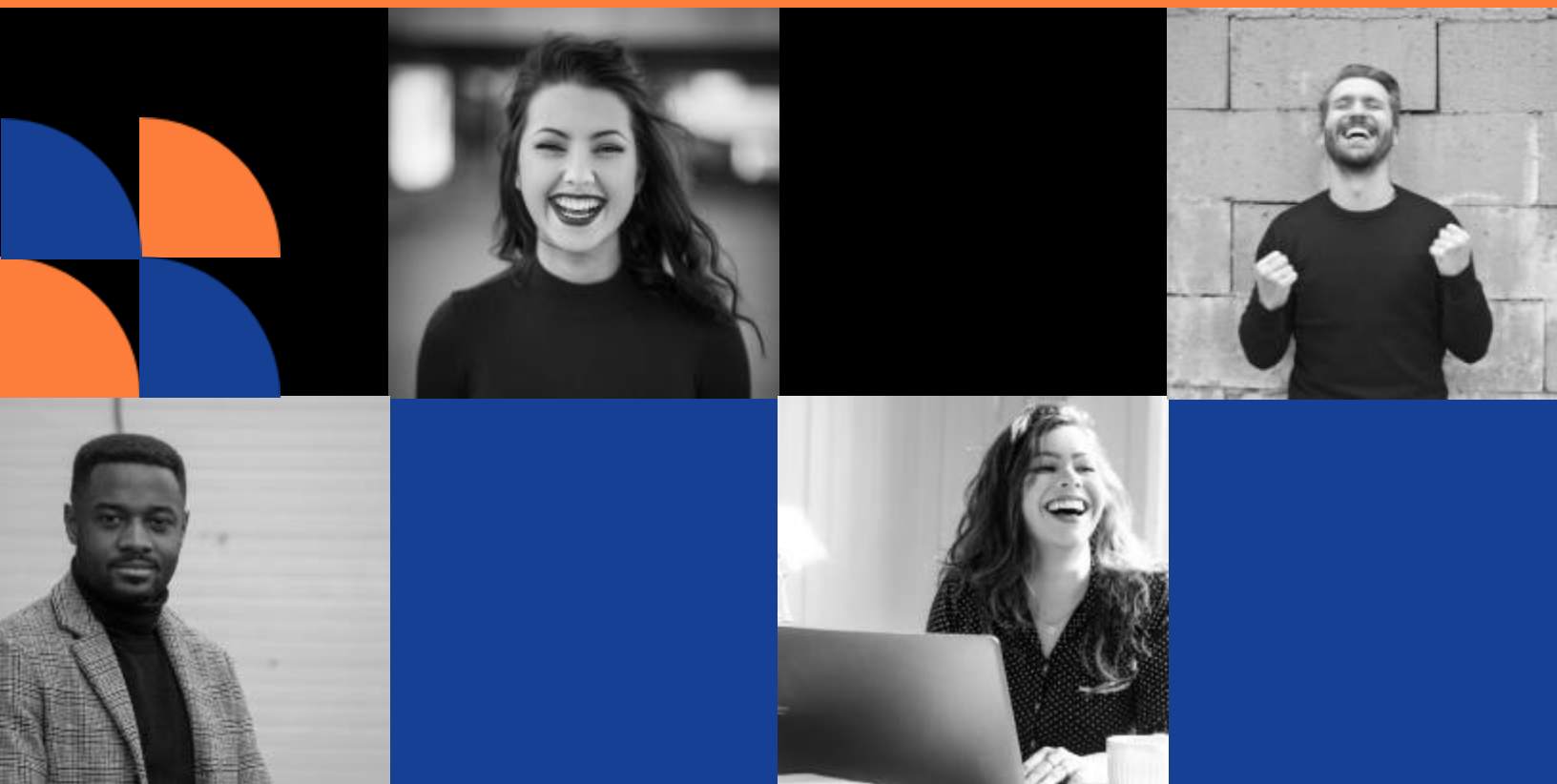


Mon Métier

d'Inspecteur/Inspectrice Corporel



Inspecteur/Inspectrice Corporel



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous occupez un rôle essentiel d'appui du Gestionnaire dans l'apport d'éléments permettant l'évaluation du sinistre. Vous participez à l'indemnisation des assurés et tiers victimes de dommages corporels. Par votre étude complète, vous recueillez les informations quant aux préjudices corporels des victimes et le cas échéant quant aux circonstances de la situation. Vous participez à la relation client, et mettez votre expertise au profit de l'accompagnement des victimes assurées ou tiers dans les étapes clés du dossier de sinistre. Vous pouvez verser les premières provisions dans le cadre de la résolution de sinistre. Vous représentez le Groupe auprès des compagnies adverses et des intervenants externes (avocats, médecins, juges des tutelles...) avec lesquels vous négociez la résolution du dossier. Vous pouvez vous déplacer sur le lieu du sinistre afin de comprendre le contexte dans sa globalité.

VOS RESPONSABILITÉS

- Prendre en charge l'accompagnement des victimes assurés ou tiers en leur apportant un soutien et des informations utiles
 - Mener et formaliser une analyse méthodique et détaillée des causes et circonstances du préjudice corporel en relation avec l'assuré et les acteurs externes
 - Cerner les incohérences du dossier de sinistre afin de détecter les fraudes potentielles et les justifier au moyen de preuve si elles sont avérées
 - Formaliser le résultat des investigations au sein d'un rapport d'inspection approfondi à l'aide de propositions de recommandations argumentées
- Définir l'indemnisation en prenant en compte l'ensemble des éléments et au regard des dispositions applicables dont les expertises médicales
 - Négocier auprès de la victime et des intervenants externes dans le but de trouver un compromis financier puis le formaliser
 - Prendre part dans certains cas à la décision d'engager des procédures de contentieux en collaboration avec le/la Gestionnaire et les encadrants du service
 - Assister à certaines expertises médicales en qualité de représentant de l'entité

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience en tant que Juriste Gestionnaire assurance

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Gestion juridique en assurances, métiers du Management





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



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Expertise de sinistre	<ul style="list-style-type: none">• 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• 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• Etablir les conclusions d'enquête, communiquer auprès des parties prenantes et formaliser le rapport d'expertise• Initier les recours et révéler les suspicions de fraude éventuels auprès des services concernés
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">• 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
Réseautage	<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

Inspecteur/Inspectrice Corporel

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
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 Corporel

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 Corporel

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 Leasing Affacturation Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturation Professionnel & Entreprises 	Affacturation KA Affacturation 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"> • 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
<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"> • Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
<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 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 • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
<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>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>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>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>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 événements</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



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 suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
<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