

# Mon Métier de Télé-experte/Télé-expert



# Télé-experte/Télé-expert



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous évaluez à distance les sinistres et prestations de réparation. Vous définissez la prise en charge des garanties et négociez les interventions nécessaires. Expert dans votre domaine, vous contribuez à l'amélioration des processus, outils et services. Vous interagissez avec les partenaires et autres équipes pour optimiser le parcours client. Vos compétences techniques en automobile ou construction, ainsi que votre capacité à négocier et innover, sont essentielles. Vous êtes moteur dans l'évolution des pratiques d'expertise à distance au sein du groupe.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Évaluer à distance les sinistres, prestations de réparation ou d'entretien pour déterminer leur prise en charge
- Définir l'éligibilité des dossiers aux garanties contractuelles et identifier les possibilités d'actions récursives
- Négocier les prestations de réparation ou d'entretien nécessaires avec les partenaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Contribuer à l'amélioration continue des processus et outils de pilotage de l'entité
- Participer à l'optimisation du parcours client en apportant son expertise technique

- Collaborer à la sélection et à l'évaluation des partenaires du réseau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Proposer et développer de nouveaux services en lien avec l'expertise à distance
- Partager son expertise technique en automobile et en assurance de biens avec les équipes internes
- Assurer une veille technologique et réglementaire dans son domaine d'expertise
- Contribuer à la formation et au développement des compétences au sein de l'équipe d'expertise à distance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en assurance ou expertise technique. Expérience dans l'évaluation de sinistres ou la réparation automobile.

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



# Télé-experte/Télé-expert



LES COMPÉTENCES			
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE	
Analyse	Bâtiments	Apprendre à apprendre	
Conseil	Conformité	Assertivité	
Expertise de sinistre	Droit	Être acteur du collectif	
Orientation client	Durabilité	Être centré client	
Qualité	Langues	Être force de proposition	
Support	Middle & back office	Être proactif	
Travail en équipe	Offre	Être responsable	
	Sécurité	Faire preuve de courage	
	SI & DATA		Faire preuve de flexibilité
			Faire preuve d'esprit critique
			Porter nos valeurs
			Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<p><b>Analyse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li> <li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li> <li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li> <li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li> </ul>
<p><b>Conseil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée</li> <li>• Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat</li> <li>• Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation</li> <li>• Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li> </ul>
<p><b>Expertise de sinistre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer de manière autonome les dossiers d'expertise les plus complexes et sensibles, en apportant des solutions innovantes et en minimisant les risques pour le Groupe</li> <li>• Encadrer et former les experts juniors et intermédiaires, en partageant son expertise et en promouvant les meilleures pratiques au sein de l'équipe</li> <li>• Contribuer à l'élaboration des politiques et procédures d'expertise du Groupe, en s'appuyant sur son expérience approfondie et sa connaissance du marché</li> <li>• Assurer la liaison avec les partenaires externes de haut niveau, tels que les avocats spécialisés ou les experts techniques, pour résoudre les cas les plus difficiles</li> </ul>
<p><b>Orientation client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale</li> <li>• Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs</li> <li>• Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté</li> <li>• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction</li> </ul>
<p><b>Qualité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur</li> <li>• S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles</li> <li>• Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée</li> <li>• Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien</li> </ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li><li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li><li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li></ul>

# Télé-experte/Télé-expert



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>• Normes et réglementations techniques du bâtiment</li> </ul>	<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>
	<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 déontologie</li> </ul>	<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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité éthique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique interne d'entrée en relation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	<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>• Maitrise 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 n</li> </ul>

# Télé-experte/Télé-expert



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>
<p><b>Droit</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clauses abusives</li> <li>• Inexécution contractuelle</li> <li>• Résiliation</li> <li>• Responsabilités professionnelles</li> <li>• Validité des contrats</li> </ul>

# Télé-experte/Télé-expert



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 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 protection des données</li><li>• Droit de l'identité de marque</li><li>• Droit des contrats</li><li>• Droit des dessins</li><li>• Droit des marques</li><li>• Droit des sociétés</li><li>• Gestion des contentieux</li><li>• RGPD</li></ul>
	• 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>

# Télé-experte/Télé-expert



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>• Droit immobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amiante</li> <li>• Assurance</li> <li>• Baux commerciaux</li> <li>• Construction</li> <li>• Copropriétés</li> <li>• Diagnostics immobiliers</li> <li>• DPE</li> <li>• Électricité</li> <li>• Gaz</li> <li>• Location</li> <li>• Loi Carrez</li> <li>• Plomb</li> <li>• Termites</li> <li>• Transaction</li> <li>• Urbanisme</li> </ul>
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	<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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>
<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>• Outils et procédures de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>

# Télé-experte/Télé-expert



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>	<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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes particulier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris particuliers</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris professionnel et collectivités</li> </ul>
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementation HSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes HSE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours à la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• N° d'urgence</li> <li>• SST</li> <li>• Techniques et procédures d'évacuation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des biens et des personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'accès dans les locaux</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Dispositif d'urgence</li> <li>• Dispositifs de protection</li> <li>• Environnement de travail</li> <li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li> <li>• Vigilance</li> <li>• VIGIPIRATE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerte incendie</li> <li>• Cheminement d'évacuation</li> <li>• Manipulation extincteurs</li> </ul>
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses et restitutions</li> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Tracking</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<b>Apprendre à apprendre</b> 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	<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>
<b>Assertivité</b> Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<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>
<b>Être acteur du collectif</b> 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	<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>
<b>Être centré client</b> 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	<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>
<b>Être force de proposition</b> Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	<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>
<b>Être proactif</b> 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	<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>
<b>Être responsable</b> 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	<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 partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li> <li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li> <li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</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>