C1127
EXPERT / EXPERTE À DISTANCE SINISTRES ET DOMMAGES EN ASSURANCES

Emploi cadre

Emploi stratégique pour la Transition écologique

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Expert / Experte en assurances dommages
- Expert / Experte en règlement de sinistres en assurances

Définition

L'Expert à distance sinistres et dommages en assurances gère les dossiers de sinistres pour garantir une indemnisation juste et rapide.

- Évalue les déclarations de sinistres et les dommages associés
- Analyse les dossiers pour déterminer les responsabilités et propose des solutions d'indemnisation adaptées aux clients
- Négocie les règlements de sinistres avec les parties impliquées en assurant le suivi administratif et technique des dossiers
- Maintient une communication claire et professionnelle avec toutes les parties prenantes

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un niveau Bac + 2 à Bac + 5 BTS Assurance, Licence professionnelle assurance, banque, finance ou un Master Droit des assurances.

Certifications et diplômes :

- Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance
- Chargé de clientèles en assurance et banque
- Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance
- Conseiller clientèle en banque et assurance
- Conseiller clientèle omnicanal bancassurance
- Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance
- Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance
- Conseiller en assurance
- CQP chargé de clientèle de professionnels
- Manager de l'assurance
- Master mention droit des assurances
- Conseiller financier de clientèle professionnelle
- Conseiller clientèle des professionnels et agriculteurs

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Analyser l'origine, la cause et les circonstances d'un sinistre
- Evaluer et gérer un sinistre
- Mandater des experts pour l'évaluation des dommages et pertes
- Déployer les procédures d'indemnisation des assurés, victimes
- Proposer des actualisations de contrat
- Recueillir les preuves, témoignages et rapports de police auprès des parties impliquées dans le sinistre (victimes, témoins, services de secours, ...)
- Etablir un rapport de suivi de sinistre

Développement économique

- Recueillir et analyser les besoins client

Management, Social, Soin

- Conseiller en matière de prévention, de sécurité et de facteurs de risque

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier les garanties souscrites dans le cas d'un sinistre

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Expertiser des dommages corporels, matériels et moraux
- Evaluer le montant des préjudices
- Respecter les règles d'éthique et de déontologie
- Gérer une procédure contentieuse
- Gérer des réclamations et litiges
- Contrôler et faire appliquer le respect de dispositions légales et réglementaires
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Développement économique

- Assister les collaborateurs au niveau commercial ou technique
- Assurer le suivi des dossiers clients
- Mener des enquêtes de satisfaction client
- Elaborer, adapter une proposition commerciale

Management, Social, Soin

- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Assurer une médiation

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Structurer, synthétiser des informations

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de sens des responsabilités
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de contrôle de soi

Savoirs

Techniques professionnelles

- **Communication avec les clients**
- Négociation avec les parties prenantes
- **Respect des délais**
- **Techniques d'estimation des dommages**

Domaines d'expertise

- **Utilisation de logiciels spécialisés**

Normes et procédés

- **Procédures d'indemnisation des sinistres**
- Mise à jour des connaissances réglementaires

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En bureau d'études

Horaires et durée du travail

- Travail le samedi
- Travail par roulement

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Centres d'appels
- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail