

NOMENCLATURE DES METIERS DE L'ASSURANCE
VERSION 03 NOVEMBRE 2020

SOMMAIRE

A	Conception et adaptation de l'offre	4
A1	Actuariat, études techniques et data sciences	6
A2	Marketing de l'offre	8
B	Distribution et développement commercial	10
B1	Vente sédentaire	13
B2	Vente itinérante	15
B3	Souscription, prévention et vente d'affaires	17
B4	Animation de réseaux commerciaux non salariés	19
B5	Marketing opérationnel et digital	21
B6	Soutien commercial et appui aux réseaux	23
C	Relation client et opérations d'assurances	25
C1	IARD des particuliers et des professionnels	27
C2	IARD des entreprises	29
C3	Assurances de personnes individuelles	31
C4	Assurances de personnes collectives	33
D	Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement	35
D1	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	37
D2	Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux	39
D3	Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance	41
D4	Expertise salariée	43
E	Gestion des actifs	45
E1	Gestion des actifs	46
F	Environnement de travail et appui aux équipes	48
F1	Assistanat et office management	50
F2	Services aux utilisateurs	52
F3	Immobilier et exploitation technique des bâtiments	54
F4	Santé et prévention au travail	56
G	Systèmes d'information et appui à la transformation digitale	58
G1	Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information	60
G2	Management de projets informatiques	62
G3	Cycle de vie des applications	64
G4	Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures	66
G5	Support et assistance aux utilisateurs	68
G6	Sécurité	70
H	Communication et conception multimédia	72
H1	Communication et relations publiques	74
H2	Conception et animation multimédia	76
I	Ressources Humaines	78
I1	Administration des ressources humaines	80

I2	Développement des ressources humaines	82
I3	Relations sociales	84
I4	Pilotage et autres expertises RH	86
J	Pilotage économique, comptable et financier	88
J1	Comptabilité et trésorerie	90
J2	Contrôle de gestion et pilotage de la performance	92
J3	Actuariat, financier et pilotage économique	94
J4	Achats et pilotage des fournisseurs et prestataires	96
K	Gestion et maîtrise des risques	98
K1	Management des risques	100
K2	Contrôle interne et conformité	102
K3	Audit	104
L	Conseil juridique et Secrétariat général	106
L1	Conseil juridique	108
L2	Secrétariat général	110
M	Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise	112
M1	Organisation des métiers et optimisation des processus	114
M2	Stratégie et transformation de l'entreprise	116
N	Direction de l'entreprise ou de centre de profit	118
N1	Direction de l'entreprise ou de centre de profit	119

DOMAINE

A. Conception et adaptation de l'offre

Mission

Ce domaine regroupe les métiers qui concourent ensemble à la conception et à l'adaptation de l'offre. Ce processus inclut la définition des besoins clients, la définition de la promesse d'assurance, l'analyse et la tarification des risques, la rédaction du contrat et de ses garanties, l'élaboration des supports et outils de distribution de gestion et de suivi d'après-vente, la mise sur le marché des produits et services.

Valeur ajoutée

Cette fonction transforme différents risques dont les assurés souhaitent se protéger en une promesse de prestations, de réparation, de conseil ou assistance en cas de sinistre. Son accomplissement doit concilier des contraintes multiples et interdépendantes : une couverture des risques adaptée aux attentes de la clientèle, un rapport garanties/niveau tarifaire compétitif, la préservation des équilibres financiers de l'entreprise d'assurances, le respect de normes réglementaires toujours plus nombreuses, une praticité d'usage pour les lignes opérationnelles, ainsi qu'une facilité de compréhension et d'accès à ces services pour les assurés.

Métiers

Cette transformation requiert des compétences fines et multiples. A son niveau d'agrégation, la nomenclature des métiers regroupe cette diversité de postes en deux grands métiers : Actuariat, études techniques *et data sciences* (A1), Marketing de l'offre (A2).

Principales évolutions

De la réparation pécuniaire à une conception servicielle et digitale de l'offre

Le passage d'une relation commerciale de basse intensité à une relation plus fidélisante fait évoluer la proposition de valeur des entreprises. Le contrat d'assurance devient le point d'entrée d'un univers plus vaste, ouvert à l'usage des biens assurés, au "prendre soin" dans la santé, à l'ingénierie de protection financière, etc. Dans chacun de ces domaines, l'information, la prévention, la facilitation, le conseil et l'assistance constituent des gisements d'enrichissement de l'offre. Même en incluant les prestations en nature (réparation plutôt qu'indemnisation pécuniaire...), la notion de gamme de produits/services ne suffit plus à rendre compte de l'étendue de la promesse faite au client par les sociétés d'assurances. Pour traduire la disponibilité et la capacité des assureurs à prendre en charge la diversité des situations, il est aujourd'hui nécessaire de recourir à la notion de système. Ce dernier intègre ainsi des composantes multiples et hétérogènes : gammes de produits/services de l'entreprise, prestations gérées par des partenaires, collaborateurs commerciaux en relation de face-à-face ou à distance, ainsi que d'autres ressources mises à disposition de l'assuré pour un usage autonome : applis sur smartphone, outils de self care, simulateurs, alertes prédictives géolocalisées (intempéries, vol, risques routier), chatbots, voire voicebots prochainement peut-être... L'ensemble de ces

composantes sont progressivement intégrées dans une vaste plateforme de services. Les métiers des systèmes d'information sont également fortement impliqués dans son développement et sa maintenance. La promotion de cette plateforme mobilise plus largement tous les postes de la relation client, bien au-delà des équipes commerciales (notamment souscription, gestion des opérations d'assurance, indemnisation).

Les promesses du numérique pour transformer la connaissance des risques en offres d'assurance

La période à venir devrait ainsi voir l'actuariat et les études techniques manipuler de nouveaux types de données, renouveler le format des contrats et les intégrer dans des chaînes de traitement de plus en plus fluides. Les informations techniques traditionnellement issues de la souscription et de l'indemnisation seront enrichies par des data captées à d'autres sources, tels les réseaux sociaux ou les objets connectés, qui renseignent sur le comportement des consommateurs d'assurances (style de conduite, pratique d'une activité physique...). Grâce à ces informations, les concepteurs de l'offre pourront affiner les garanties ou établir des tarifications plus pertinentes. En intéressant les assurés à une modification de leurs comportements (pay as you live...), les actuaires pourront également travailler à rendre les propositions d'assurance plus incitatives et responsabilisantes. S'agissant du format des contrats, la baisse des coûts de transaction va dans le sens d'une customisation industrielle du service. Elle devrait, par exemple, faciliter la personnalisation du panel des garanties souscrites et ouvrir la possibilité d'ajustements plus fins de la durée d'assurance (un an, un mois, un jour, un événement...). Les métiers de la conception et de l'adaptation de l'offre devront ainsi tirer parti des nouvelles technologies qui rendent davantage compatibles précision de la réponse aux besoins du client, maîtrise des coûts et économies d'échelle.

Vers des modes de fonctionnement en écosystème

Dans cet environnement, la coordination de la pluralité des compétences internes et externes concourant à la conception de l'offre devient essentielle. Les fonctionnements en silos – marketing d'un côté, technique de l'autre – laissent place aux dialogues et à une coopération plus étroite. L'ampleur des domaines à intégrer comme l'accélération du *time to market* impose de passer de la conduite de projet traditionnel à l'adoption de méthodes agiles. Dans les développements les plus avancés, des collaborateurs issus d'expertises différentes vont jusqu'à être détachés de leur direction respective (technique, marketing...) pour travailler côte-à-côte, de manière permanente, dans de nouveaux écosystèmes.

A	CONCEPTION ET ADAPTATION DE L'OFFRE
A1	Actuariat, études techniques et data sciences

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Chargé.e d'études actuarielles • Chargé.e d'étude économique • Actuaire/Actuaire produits • Data scientist / Analyste Data

<i>Mission</i>
<p>Contribuer par la modélisation statistique et l'analyse actuarielle à la conception et l'adaptation technique de l'offre. Etablir la tarification des produits dans le respect des règles prudentielles et dans l'objectif du maintien de l'équilibre économique de l'entreprise.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des données	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter, développer et fiabiliser des données internes ou externes pour constituer et entretenir des bases nécessaires aux analyses et études • Proposer ou adapter des modèles mathématiques et outils d'analyse permettant de réaliser des diagnostics et prévisions
Conception, adaptation et tarification des produits	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des études sur l'évolution technique des produits de l'entreprise ou de ses concurrents • Participer à la création de nouveaux produits en définissant les cahiers des charges ou éléments techniques permettant d'assurer la rentabilité des produits (segmentation de la gamme de produits, détermination des garanties, des conditions générales des contrats et des grilles de tarification...) • Analyser les résultats techniques des produits et proposer les correctifs nécessaires, notamment tarifaires
Suivi des résultats et des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les normes de gestion technique permettant de garantir l'équilibre du portefeuille • Calculer et ajuster les provisions (techniques, mathématiques...) en fonction de l'évolution du portefeuille • Réaliser des études permettant la mise en place de politique préventive ou d'optimiser la couverture de réassurance
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction en matière de gestion du portefeuille • Accompagner les métiers sur des projets et produits novateurs permettant le développement de l'entreprise sur des marchés porteurs • Assurer la surveillance du portefeuille : formuler des alertes en cas de risque de déséquilibre du portefeuille, et des préconisations pour y remédier • Venir en appui des commerciaux et des opérationnels pour leur apporter une expertise technique lors du lancement de nouveaux produits
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'expertise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• L'architecture du système d'information et des bases de données
	<ul style="list-style-type: none">• Les outils et méthode des data sciences
	<ul style="list-style-type: none">• Les contraintes liées au respect du Code des Assurances
	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir des modèles et des outils de traitement de données
	<ul style="list-style-type: none">• Analyser des données selon les techniques de calcul statistique ou actuariel
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place et exploiter des outils prévisionnels
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes d'actuariat
- Diplômes de Bac+2 à +5 (niveaux 5 à 7) en statistiques, data sciences, économie, finances, économétrie
- Ecoles d'ingénieurs

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Marketing de l'offre (A2) ou Actuariat, études financières et data sciences (J3.)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Marketing de l'offre (A2) ou Actuariat et études financières (J3.), Management des risques(K1), Stratégie et transformation de l'entreprise (M2)

Dimensions relationnelles

- Travail en collaboration avec le Marketing de l'offre (A2)
- Relations internes fréquentes avec les domaines Distribution et le développement commercial (D), et Systèmes d'information (G)
- Relations possibles avec des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou la fourniture de données

A	CONCEPTION ET ADAPTATION DE L'OFFRE
A2	Marketing de l'offre

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsables d'études et de projets marketing • Chargé.e d'études de marché • Chef.fe de marché • Analyste statistiques marketing • Responsable Marketing de l'offre • Chef.fe de produit/Product owner • Responsable Customer analytics

<i>Mission</i>
<p>Contribuer à l'amélioration permanente de l'attractivité des contrats, produits ou services proposés aux clients en définissant le positionnement et la stratégie produit et en assurant le suivi de sa mise en œuvre.</p> <p>Viser à augmenter la satisfaction client en prenant en compte l'environnement global, comme les contraintes économiques et fonctionnelles de l'entreprise.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Analyse et études	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter et analyser les bases de données client (ciblage, satisfaction, parcours clients...) et les remontées du terrain pour segmenter le marché et produire des analyses prédictives
	<ul style="list-style-type: none"> • Etudier la concurrence directe et indirecte sur le marché des contrats, produits et services d'assurances
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser ou faire réaliser des études et enquêtes sur le comportement et les besoins des clients ou des cibles de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Etudier les parcours clients et faire des recommandations sur le design et suivi du parcours client
Stratégie marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Définir ou contribuer à la stratégie marketing de l'offre et suivre sa mise en œuvre opérationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir le bilan des opérations et démarches marketing, des résultats obtenus et de la rentabilité des investissements et recommander des mesures correctrices
Veille prospective	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre une veille sur les évolutions prospectives pour faire émerger ou d'anticiper les tendances (économiques, commerciales ; sociétales ; réglementaire ; technologiques...) permettant de développer les innovations de l'offre de produits ou de services
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Venir en appui des services commerciaux et communication pour leur apporter une expertise technique
	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction dans l'établissement de sa politique marketing (adaptation au marché, moyens à mettre en œuvre, ...)

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	• Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
	• Les aspects du droit applicables en matière de marketing et d'assurance
	• Les méthodes et techniques d'études marketing, dont digital
	• Réaliser des études de marché
	• Utiliser des outils et données statistiques
	• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	• Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients
	• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting, méthodes collaboratives)
	• Négocier, argumenter, convaincre
	• Développer une synergie avec les parties prenantes dans un climat de coopération
	• Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports marketing

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certification Bac +3 à Bac +5 (niveaux 6 à 7) dans les domaines du Marketing, Marketing et Vente, Communication et stratégies commerciales, Marketing et production de services, ou encore statistiques et Datascience
- Ecoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Au sein des domaines ou métiers :

- Marketing opérationnel et digital (B5)
- Communication et animation multimédia (H2)
- Distribution et développement commercial (B)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Mobilité fréquente ou possible vers d'autres métiers :

- Marketing opérationnel et digital (B5)
- Distribution et développement commercial (B)
- Communication et animation multimédia (H2)
- Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)

Dimensions relationnelles

- Travail en collaboration au sein de la conception de l'offre avec l'Actuariat, études techniques et data sciences (A1)
- Relations internes fréquentes avec les métiers de la Distribution et du développement commercial (B) et de la communication (H1)
- Relations possibles avec des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou la fourniture de données

DOMAINE

B. Distribution et développement commercial

Mission

Ce domaine regroupe les métiers en charge de développer la base clients, le portefeuille de contrats et le chiffre d'affaires. Cette fonction inclut la génération de contacts, l'établissement d'une relation de confiance avec les prospects et clients, l'écoute et le questionnement de leurs besoins, la conception de solutions adaptées à leurs attentes, la conclusion du contrat et le versement des cotisations.

Valeur ajoutée

Le processus commercial se décline dans des modes opératoires différents selon les clientèles (particuliers, professionnels, entreprises...), le profil de risques (de masse, complexes), les catégories d'assurances (vie, santé, dommages aux biens et responsabilité civile), la vente directe ou l'intervention de partenaires (agents, courtiers, conseillers en gestion de patrimoine, etc.). Couvrant un très large spectre de configurations de vente, ces métiers associent selon des modalités et pour des parts très différentes :

- les savoir-faire relationnels et les expertises techniques ;
- le temps consacré à la prospection versus la réponse à des consultations et à des demandes ;
- l'usage des outils numériques, depuis la qualification des besoins jusqu'à la mise en gestion du contrat et le suivi de la clientèle.

Métiers

Cette diversité conduit à regrouper ces métiers en trois ensembles : la vente, l'animation de distributeurs et prescripteurs partenaires, le marketing opérationnel et le support commercial.

- La vente se répartissent en trois métiers. Dans la Vente sédentaire (B1), les collaborateurs exercent indifféremment depuis un bureau, un point de vente ou un centre de relation client. La Vente itinérante (B2) s'effectue principalement chez le prospect ou l'assuré qu'il soit particulier, professionnel ou entreprise. La Souscription, prévention, vente d'affaires (B3) couvre l'activité spécifique des risques les plus lourds ou les plus complexes.
- Les métiers de l'animation de partenaires sont réunis dans le métier animateurs de réseaux *commerciaux* non-salariés (B4).
- Les métiers du Marketing opérationnel et *digital* (B5) et du Soutien commercial et appui aux réseaux (B6) appuient l'action des équipes d'animation et de vente.

Principales évolutions

Si les commerciaux partagent la relation client avec l'indemnisation (D) et les opérations d'assurances (C), ils sont les seuls à porter la responsabilité du maintien et du développement du chiffre d'affaires. Par-delà la diversité de ces postes, trois tendances de fond conditionnent leurs évolutions.

L'outillage et l'encadrement croissant du processus de vente

De la prospection jusqu'à la mise en gestion du contrat, le processus de vente est assisté de manière croissante par les instruments numériques. Sur le marché des particuliers notamment, les outils de Customer Relationship Management (CRM) permettent aux commerciaux d'accéder instantanément à une (re)connaissance du client de plus en plus précise. L'architecture omnicanale du système d'information leur donne accès à une vision continûment actualisée des interactions entre l'assuré et les services de l'entreprise (gestion des contrats, partenaires...). Les plans d'action commerciaux sont optimisés par des programmes de marketing transactionnel, sur fond d'un marketing relationnel qui se développe. Scoring, ciblage, communication, suivi et évaluation des opérations s'ouvrent aux data sciences et recourent très largement aux outils numériques. Pour élaborer la solution d'assurance, les équipes commerciales s'appuient sur une panoplie sans cesse enrichie de bases de données, simulateurs et autres Outils d'Aide à la Vente (OAV). Après l'obtention de l'accord du client, différents instruments (signature électronique...) viennent encore fluidifier la finalisation du contrat et sa sécurisation juridique.

Depuis quelques années, la multiplication des obligations réglementaires produit des effets structurants sur le processus de vente. La Directive européenne sur la Distribution d'Assurance (DDA) place la qualité du conseil et le respect absolu de l'intérêt du consommateur au cœur de la relation commerciale. Ses dispositions visent à prévenir les conflits d'intérêts entre le client et son conseiller en assurance. Pour ne pas entretenir un biais dans l'objectivité du commercial, les systèmes de rémunération et de fixation des objectifs doivent être mis en cohérence avec ces règles. La sécurisation juridique de l'assureur le conduit de fait à une codification, une documentation et une numérisation sans précédent des méthodes de vente. Dans le même temps, l'obligation de conseil légitime auprès de l'assuré le recueil d'une information client particulièrement précieuse. Le processus de vente tend ainsi à transformer en opportunité ce qui se présentait comme une contrainte.

De la vente de produits à la conception / vente de solutions

Les activités de la Distribution et du développement commercial couvrent un spectre de configurations de vente particulièrement large. A un extrême se situe la vente de produits standard, au tarif prédéterminé, faiblement ou non paramétrables que l'assuré achète sur "étagère". A l'autre extrême, l'univers des risques importants ou complexes requiert études préalables et conception d'une réponse d'assurance sur-mesure (primes, garanties, mesures de prévention ou de protection financière...). Entre ces deux points, le commercial ajuste sa réponse autour du besoin en composant le plus souvent une solution particulière à partir de briques d'offres existantes.

Quels que soient les marchés et les clientèles, c'est dans la qualité d'élaboration et de présentation de cette solution qu'est attendue la valeur ajoutée commerciale. Cette exigence ancienne pour la couverture des risques complexes gagne également les risques de masse. Dans ce domaine, la révolution servicielle (voir Domaine A : Les métiers de la conception et de l'adaptation de l'offre) conduit le conseiller à concevoir avec son client des solutions de prestations en nature et d'accompagnement qui complètent les garanties traditionnelles

d'assurances. Dans tous les cas, la recension des besoins de l'assuré et son écoute tendent à primer sur la démarche consistant à "pousser le produit". Là où elles existaient, les méthodes de vente directives reculent au bénéfice d'une posture client centrique. Davantage de temps est consacré au cours de l'entretien aux attentes et au questionnement de l'assuré, un peu moins au déroulé des argumentaires de vente. Quand aucun scénario ou script ne peut plus être écrit à l'avance, l'écoute agile du conseiller devient une compétence centrale. Au-delà des besoins immédiatement exprimés, on attend du commercial qu'il reconnaisse la situation globale de l'assuré pour détecter d'autres opportunités et les concrétiser à partir du potentiel d'offres de l'entreprise.

Un nouveau rapport du commercial à la gestion des contrats et à la technique

Les métiers traditionnels de l'assurance distinguaient dans des compartiments relativement étanches commercial / gestion des contrats / technique. Les évolutions en cours hybrident quelque peu ces catégories ou brouillent leurs frontières. Au moins pour les risques de masse, la numérisation des chaînes de souscription déporte et intègre dans l'acte de vente des tâches administratives autrefois prises en charge par les back offices (émission des contrats...). En sens inverse, d'autres métiers issus de la gestion des contrats (voir domaine C. Relations clients et opérations d'assurances et domaine D. Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement) semblent appelées à transformer leurs contacts avec les assurés en supplément de chiffre d'affaires. Cette évolution pourrait toutefois être contrariée par des prérequis d'organisation et de compétences imposés par des dispositions réglementaires (Directive distribution assurances). Dans le domaine de la technique, l'agilité requise par l'orientation "solutions sur-mesure" exige des commerciaux une solide maîtrise. De leurs côtés, techniciens et experts sont à leur tour mobilisés en tant que de besoin dans la vente de propositions d'assurances. Sur les marchés de l'entreprise mais aussi du particulier, la reconnaissance d'une identité technico-commerciale d'une partie des postes s'impose.

B	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
B1	Vente sédentaire

Exemples d'intitulés des métiers

- Conseiller.ère assurance/Conseil en assurance et épargne
- Conseiller.ère commercial.e
- Chargé.e de clientèle

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, dans un bureau, un point de vente de l'entreprise ou à distance

Illustrations d'activités mises en œuvre

Prospection et fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> • Contacter des prospects pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacter des clients pour faire le point avec eux sur leur couverture assurantielle et leurs besoins
Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux...) et leur apporter une réponse (rendez-vous, devis...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Ecouter et questionner le client pour comprendre son besoin
Vente de contrats ou de produits d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire un entretien commercial en face à face ou à distance avec le client
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les contrats et produits de l'entreprise pouvant répondre à la demande ou aux besoins du prospect ou du client
	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de souscription et déterminer le tarif applicable
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au prospect ou client la solution répondant le mieux à ses besoins et développer les arguments de vente appropriés
	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier et conclure la vente, formaliser le contrat en réalisant les opérations administratives, ou bien en transmettant l'avenant ou la proposition au service de gestion
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les évènements survenant au cours de la vie du contrat
	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle
	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et accompagner le client dans ses démarches et sur les outils dématérialisés mis à sa disposition

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et les produits et services relevant de son domaine et leurs spécificités réglementaires
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures de gestion des contrats liées à la vente
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de prospection commerciale
	<ul style="list-style-type: none">• Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">• Analyser le besoin du client
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance,
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +5 (niveau 5 à 7) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers, de gestion de patrimoine

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Soutien commercial et appui aux réseaux (B6), Vente itinérante (B2), métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Soutien commercial et appui aux réseaux (B6), Vente itinérante (B2), Souscription, prévention et vente d'affaires (B3), domaine Relation client et opérations d'assurances (C)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients ou prospects
- Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et développement commercial (D)

B	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
B2	Vente itinérante

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller.ère assurance/Conseil en assurance et épargne • Producteur.trice salarié.e / Chargé.e de mission en assurance • Responsable de développement/ Inspecteur.rice vendeur.se / Inspecteur.rice commercial.e • Conseiller.ère patrimonial.e

<i>Mission</i>
<p>Développer les ventes, conquérir et fidéliser la clientèle en commercialisant des contrats d'assurances ou produits d'épargne répondant aux besoins et attentes des clients, dans une relation de face à face à leur domicile ou dans un lieu extérieur à l'entreprise.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille pour collecter et analyser les informations permettant de détecter des prospects, le besoin client en amont de l'échange • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'expertise
Prospection et fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un plan de prospection sur son périmètre géographique ou sectoriel • Contacter des prospects pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale • Contacter des clients pour faire le point avec eux sur leur couverture assurantielle et leurs besoins
Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux...) et leur apporter une réponse (rendez-vous, devis...) • Conduire un entretien commercial en face à face avec le client, au domicile ou sur le lieu de travail de celui-ci (clientèle professionnelle), sur un salon... • Ecouter et questionner le client pour comprendre son besoin
Vente de contrats ou de produits	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les contrats et produits de l'entreprise pouvant répondre à la demande du prospect ou du client • Vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de souscription du produit et déterminer le tarif applicable • Proposer au prospect ou client le produit répondant le mieux à ses besoins et développer les arguments de vente appropriés • Réaliser un diagnostic épargne ou un bilan patrimonial • Négocier et conclure la vente, formaliser le contrat en réalisant les opérations administratives, ou bien en transmettant l'avenant ou la proposition au service de gestion
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les évènements survenant au cours de la vie du contrat • Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle • Informer et accompagner le client dans ses démarches et sur les outils dématérialisés mis à sa disposition

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et les produits et services relevant de son domaine
	<ul style="list-style-type: none">• Le marché de l'assurance dans son périmètre géographique ou sectoriel
	<ul style="list-style-type: none">• Son portefeuille de clientèle
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Les moyens de protection et de prévention
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de prospection commerciale
	<ul style="list-style-type: none">• Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">• Analyser le besoin du client
	<ul style="list-style-type: none">• Formaliser et restituer de l'information
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de capacité d'écoute
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance,
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certification de niveau Bac +2 à +5 (niveaux 5 à 7) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers, de gestion de patrimoine

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Soutien commercial et appui aux réseaux (B6), Vente sédentaire (B1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Vente sédentaire (B1), Souscription, prévention et vente d'affaires (B3), Animation de réseaux commerciaux non-salariés (B4)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients
- Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et le développement commercial (D) et Relation client et opérations d'assurances (C)
- Relations possibles avec les membres des réseaux non-salariés

B	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
B3	Souscription, prévention et vente d'affaires

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Souscripteur.rice d'assurance/de réassurance • Souscripteur.rice grands risques • Conseiller-ère technique souscription • Tarificateur.rice de risques aggravés • Souscripteur.rice expert.e • Préventionniste

<i>Mission</i>
<p>Contribuer au développement rentable du portefeuille en acceptant ou non de couvrir des risques non standards en déterminant les conditions de leur couverture (tarifs, garanties, ...). Réaliser l'instruction technique et la mise en œuvre de plans de prévention/protection</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance et étudier la demande d'assurance ou de réassurance et recueillir les informations nécessaires auprès du demandeur
Evaluation des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire ou faire conduire des analyses du risque afin de déterminer son assurabilité, sur le plan technique ou réglementaire
Acceptation et tarification des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les calculs préalables à l'acceptation et à la tarification des contrats, notamment en vie, retraite ou prévoyance • Accepter ou non de garantir le risque, en argumenter les motifs, définir le montage technique, les clauses contractuelles • Définir ou négocier les conditions de souscription (tarifications, franchise ...), et rédiger les contrats, avenants et conditions particulières
Gestion de la réassurance ou de la coassurance	<ul style="list-style-type: none"> • Pour la cédante : décider de co-assurer ou réassurer tout ou partie du risque, en négocier les conditions en direct ou par le canal de courtiers, élaborer et suivre les plans de réassurance • Pour le réassureur : étudier les appels d'offres ou demandes de réassurance, déterminer et négocier les conditions d'acceptation et de tarification, rédiger les traités de réassurance ou les conventions de réassurance facultative
Prévention des risques et contrôles de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des études ou recherches sur la prévention des risques naturels, l'amélioration de dispositifs de sécurité • Réaliser des visites, rédiger des rapports (constat du risque, évaluation, programme d'amélioration) • Définir ou négocier avec le client des mesures préventives et / ou actions correctives, et s'assurer de leur mise en œuvre • Sensibiliser le client au programme de prévention et l'accompagner dans la mise en œuvre de recommandations
Conseil, Accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Venir en appui des commerciaux et des gestionnaires pour leur apporter une expertise technique
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, réglementaires technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière de sécurité et de prévention

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
	<ul style="list-style-type: none">• Les aspects du droit applicables en matière de souscription des contrats
	<ul style="list-style-type: none">• La coassurance et la réassurance
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les règles et techniques de souscription des risques
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger
	<ul style="list-style-type: none">• Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme de niveau bac + 3 à 5 (niveaux 6 à 7) selon le domaine technique d'activité avec spécialisation dans le domaine des assurances ou finance
- Ecoles d'ingénieurs
- Ecoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C) ou Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)
- Métier Actuariat, études techniques et data sciences (A1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Relation client et opérations d'assurances (C) ou Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients
- Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et le développement commercial (D)
- Relations possibles avec des experts techniques, partenaires du réseau

B	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
B4	Animation de réseaux commerciaux non salariés (intermédiaires, prescripteurs, partenaires, CGPI)

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Inspecteur.rice agences/Inspecteur courtage • Responsable de réseau • Responsable des partenariats grands comptes • Inspecteur.rice chargé des partenariats • Responsable animation vie mutualiste

<i>Mission</i>
<p>Contribuer au développement commercial de l'entreprise et de son chiffre d'affaires par la gestion et la dynamisation d'un réseau d'intermédiaires non-salariés - agents généraux ou courtiers - ou d'un réseau de prescripteurs ou partenaires. Assurer la notoriété de l'entreprise à travers ce réseau.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion et animation d'un réseau non salarié	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer par ses préconisations au choix d'implantation ou de développement du réseau, à la sélection de ses membres ou au pilotage de son déploiement
	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser le fonctionnement du réseau (modalités de reporting, gestion des moyens alloués et des budgets commerciaux...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter un soutien technique et commercial au réseau
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer, le cas échéant, la gestion intérimaire d'une agence générale
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer le réseau, informer et professionnaliser ses membres
	<ul style="list-style-type: none"> • Relayer et expliquer la politique commerciale et de souscription de l'entreprise en recherchant l'adhésion des intermédiaires dans les choix et enjeux
Développement commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir, mettre en œuvre ou coordonner des plans d'actions commerciales
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir ou négocier les objectifs de vente ou de prescription, individuels ou collectifs avec les membres du réseau dans le respect des politiques (commerciale, souscription) définies par l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi de l'activité et des résultats commerciaux des membres du réseau pour l'identification et la négociation d'axe de progrès à mettre en œuvre
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérer des contrôles de qualité et de conformité aux règles de gestion et de souscription
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir, stimuler, fédérer et fidéliser les membres du réseau
	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser l'échange de pratiques et de savoir-faire au sein du réseau

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• La politique commerciale de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et les produits relevant de son domaine
	<ul style="list-style-type: none">• Le marché de l'assurance dans son périmètre géographique ou sectoriel
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de gestion
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions au sein du réseau

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de bac + 2 à bac +5 (niveau 5 à 7) dans le domaine des assurances ou de la commercialisation de produits financiers
- Ecoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers de la Distribution et développement commercial : Vente itinérante (B1), Vente sédentaire (B2), Souscription, prévention et vente d'affaires (B3), Soutien commercial et appui aux réseaux (B6)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Mobilité envisageable vers tous les métiers de la Distribution et développement commercial (B)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les membres des réseaux : agents généraux, courtiers et prescripteurs
- Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et le développement commercial (B) et notamment le métier Marketing opérationnel et digital

B	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
B5	Marketing opérationnel et digital

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Spécialiste/Chargé.e de marketing opérationnel • Chargé.e /Responsable de marketing direct • Marketing business analyst

<i>Mission</i>
Développer et valoriser l'offre commerciale de l'entreprise en réalisant les actions ou supports marketing adaptés aux différentes cibles de clientèle.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Définition, mise en place et coordination des actions marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les attentes identifiées par les études marketing ou par le réseau de distribution et déterminer les actions à engager afin d'y répondre
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les meilleures cibles des actions commerciales en collaboration avec la conception de l'offre, les équipes juridiques et data
	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier les offres commerciales avec la direction de l'offre
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'élaboration des campagnes de communication commerciale selon les cibles et les supports de diffusion définis
	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser et concevoir les actions marketing multicanal (mailing, sms, web, réseaux sociaux, phoning...) en déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise
Analyse et synthèse d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre et analyser les résultats des campagnes, notamment en termes de retour sur investissement, pour adapter et optimiser en continue les actions et déclencher des opérations de marketing ciblées
	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la vie de l'offre commerciale et procéder aux ajustements marketing nécessaires pour développer la fidélisation, l'équipement et l'acquisition de la clientèle
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Venir en appui des services commerciaux et communication pour leur apporter une expertise technique lors du lancement de nouveaux produits et services

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les méthodes et techniques d'études marketing
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des outils et données statistiques
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports marketing
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications Bac +2 à bac +5 (niveaux 5 à 7) dans les domaines : Techniques de commercialisation, Marketing et multimédia, Marketing opérationnel, Marketing et réseaux de communication

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Domaine métiers Communication et animation multimédia (H)
- Autres métiers <du domaine Distribution et développement commercial (B), dont Soutien commercial et appui aux réseaux (B6)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Mobilités fréquentes ou possibles vers les métiers

- Marketing de l'offre (A2)
- Autres métiers du domaine Distribution et développement commercial (B) et notamment vers Animation de réseaux commerciaux non-salariés (B4) et Soutien commercial et appui aux réseaux (B6)
- Domaine Communication et animation multimédia (H)

Dimensions relationnelles

- Travail en collaboration avec les équipes de la conception de l'offre (A) et de la communication (H)
- Relations internes fréquentes avec les métiers Distribution et le développement commercial (B)
- Relations possibles avec des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou la fourniture de données

B	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
B6	Soutien commercial et appui aux réseaux

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Animateur.rice technico-commercial.e • Chargé.e d'actions de développement réseaux/Chargé.e des incentives • Responsable des actions commerciales terrain • Expert.e des études commerciales

<i>Mission</i>
<p>Contribuer à l'efficacité des réseaux de distribution de l'entreprise en leur apportant une assistance technique ou en prenant en charge des actions d'animation commerciale. Assurer le relai d'information avec la stratégie commerciale et le marketing de l'entreprise.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Assistance au réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil, identification et formalisation des besoins du réseau ou des clients
	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter un appui administratif et logistique dans le cadre d'opérations de promotion et de vente
	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter un soutien technique à la souscription dans le cadre des règles définies par l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'échange d'information entre le réseau, la direction commerciale et le marketing opérationnel
Animation Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la mise en place d'actions commerciales
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et organiser des concours commerciaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la stratégie commerciale terrain de distribution
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des outils commerciaux et supports pédagogiques destinés à améliorer les pratiques des réseaux de distribution
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des supports de communication commerciale et de publicité sur le lieu de vente
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Venir en appui des réseaux de distribution pour leur apporter des renseignements ou des conseils
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'information et à la formation des équipes de vente
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des études commerciales à destination des réseaux ou managers commerciaux
Analyse et synthèse d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi et l'analyse de l'activité commerciale des réseaux

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et les produits relevant de son domaine
	<ul style="list-style-type: none">• Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques commerciales
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger des messages et documents en fonction des cibles
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports commerciaux
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications bac +2 ou 3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines du management des unités commerciales, de la gestion administrative et commerciale, des techniques de commercialisation, Marketing opérationnel ou encore marketing ou commercialisation des produits financiers, banques – assurance

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Distribution et développement commercial : Animation de réseaux commerciaux non-salariés (B4), Vente sédentaire (B1), Vente itinérante (B2) ou encore Marketing opérationnel et digital (B5)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Mobilité envisageable vers tous les autres métiers du domaine Distribution et développement commercial (B), et en particulier vers : Animation de réseaux commerciaux non-salariés (B4), Vente sédentaire (B1), Vente itinérante (B2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les équipes de vente sédentaire(B2) et itinérante(B1)
- Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et le développement commercial (B) dont Marketing opérationnel et digital (B5) ou du domaine Conception et adaptation de l'offre (A)
- Relations possibles avec des prestataires pour des opérations de communication terrain (OAV, PLV...)

DOMAINE

C. Relation client et opérations d'assurance

Mission

Ce domaine regroupe les métiers en charge de la gestion, de l'actualisation et du suivi des contrats d'assurance souscrits. Ce processus inclut toutes les opérations réalisées par l'assureur lorsque l'assuré se renseigne sur sa couverture, communique de nouvelles informations sur sa situation, exprime un souhait d'évolution de ses garanties, etc. Dans d'autres configurations, les échanges avec le client sont initiés par la société d'assurances. C'est par exemple le cas quand l'entreprise transmet à l'assuré des documents réglementaires ou lorsqu'elle lui demande la communication d'informations techniques ou administratives nécessaires à la gestion des contrats les plus complexes.

Valeur ajoutée

Cette fonction assure l'adaptation continue des contrats à l'évolution de la situation des clients et de leurs attentes. A des degrés divers selon les risques et les clientèles, sa valeur ajoutée relie écoute et posture commerciale avec la réalisation d'opérations technico-administratives.

Métiers

Les modalités de mise en œuvre de cette fonction varient sensiblement selon les clientèles (particuliers/entreprises). D'autres différences entre les assurances de biens/responsabilités et les assurances de personnes conduisent à structurer le domaine en quatre métiers :

- C1. IARD des particuliers et des professionnels
- C2. IARD des entreprises
- C3. Assurances de personnes individuelles
- C4. Assurances de personnes collectives

Principales évolutions :

D'une fonction de gestion à une fonction de service

Depuis une vingtaine d'années, la gestion des contrats poursuit une mue qui l'a détachée d'une activité administrative de back office. Dans les centres de relation client, ces opérations sont désormais réalisées au contact direct de l'assuré, souvent de manière interactive. Disponibilité et proximité font évoluer ces métiers vers un rôle plus large de conseil et d'accompagnement sur la couverture d'assurances. Cela se traduit sur le marché des particuliers par une implication croissante des conseillers dans la proposition et la souscription de nouvelles garanties, le reversement de capitaux sur des contrats d'épargne, etc. Au terme de ces évolutions, il deviendra plus difficile de distinguer dans ce domaine les opérations d'assurance de la vente sédentaire.

La numérisation et la décentralisation des chaînes de gestion de l'assurance

Les technologies de l'information, couplées avec les méthodes du Lean management, ont conduit à une rationalisation des chaînes de gestion. L'automatisation des tâches administratives libère un temps réinvesti dans la relation avec le client et dans sa prise en charge. La transformation digitale accélère cette tendance. Après l'optimisation interne, les activités de gestion commencent à se déployer à l'extérieur de l'entreprise. En effet, les outils digitaux du self care mettent les clients en capacité d'accéder à des informations ou d'enregistrer eux-mêmes tout ou partie de certaines opérations d'assurance. Le transfert des tâches les plus simples concentre l'activité vers une valeur ajoutée relationnelle en appui du traitement des questions les plus complexes.

Une posture proactive sur les marchés de l'entreprise

Sur le marché des entreprises, la qualité et la réactivité des "services de gestion" sont devenues des composantes à part entière de l'offre d'assurance. A l'exigence de maîtrise technique et administrative s'ajoute la disponibilité et l'agilité que l'on attend aujourd'hui d'un prestataire de services. En assurance de biens et de responsabilités, comme en retraite, santé et prévoyance collectives, le management des opérations requiert de passer de la gestion des contrats à une posture de soutien et d'accompagnement de ses correspondants chez les partenaires (agents, courtiers...) ou dans les entreprises clientes.

C	Relation client et opérations d'assurances
C1	Relation client des particuliers et des professionnels et opérations d'assurances IARD

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Chargé.e de clientèle assurances IARD • Conseiller.ère relation client • Conseiller.ère de gestion contrats • Conseiller.ère multicanal

<i>Mission</i>
Contribuer à la satisfaction des clients particuliers et professionnels en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats IARD souscrits dans le respect de la politique de maîtrise des risques afin de contribuer à la qualité du portefeuille

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux, entretiens ou rendez-vous...) et leur apporter une réponse • Accueillir ou contacter le client, l'écouter et le questionner pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client (modification du contrat, souscription de nouvelles garanties, surveillance de la sinistralité ...), déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant • Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de sa compréhension et de son accord • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Rebond commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier, et l'accompagner au besoin sur les outils numériques à sa disposition pour suivre sa demande ou réaliser ses démarches • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné • Informer et conseiller les réseaux de vente et les partenaires

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et les produits relevant de son domaine
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures et logiciels de gestion des contrats
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Formaliser un devis ou un projet de contrat
	<ul style="list-style-type: none">• Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certification de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Domaine de la Distribution et développement commercial (B)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers de la relation client et des opérations d'assurances : IARD des entreprises (C2), Assurances de personnes individuelles (C3) ou Assurances de personnes collectives (C4)
- Domaine de l'indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnel (D1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients
- Relations fréquentes avec les membres des réseaux (agents généraux, courtiers) et les métiers du domaine Distribution et développement commercial (B)
- Relations internes possibles avec les métiers du domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)

C	Relation client et opérations d'assurances
C2	Relation client des entreprises et opérations d'assurances IARD

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire/ rédacteur.rice • Gestionnaire expert.e d'assurance • Conseiller.ère de gestion contrats • Gestionnaire traités de réassurance

<i>Mission</i>
Contribuer à la satisfaction des clients entreprises en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats IARD souscrits

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux, entretiens ou rendez-vous...) et leur apporter une réponse • Accueillir ou contacter le client, l'écouter et le questionner pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Demander les informations nécessaires aux opérations de gestion du contrat et au traitement du dossier du client
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler et valider les propositions d'assurance venant du réseau ou d'une plateforme commerciale • Analyser la demande du client et en vérifier les conditions d'acceptation (acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre) à partir des informations collectées et conformément à l'offre et aux règles de l'entreprise • Etablir des contrats ou avenants en rédigeant, en lien avec les souscripteurs, des clauses particulières s'il y a lieu • Appliquer la tarification déterminée et ses modalités (primes variables, de provision, de régulation...) • Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de son accord et de sa compréhension • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques • Gérer la coassurance, éventuellement en qualité d'apériteur, ou les traités de réassurance, en lien avec les cédantes
Développement commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier, et l'accompagner au besoin sur les outils numériques à sa disposition pour suivre sa demande ou réaliser ses démarches • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et les produits relevant de son domaine
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures et logiciels de gestion des contrats
	<ul style="list-style-type: none">• La coassurance et la réassurance
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : domaine de la Distribution et développement commercial (B) ou IARD des particuliers et des professionnels (C1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine de la relation client et des opérations d'assurances (C)
- Domaine de l'indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnel (D1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients, les membres des réseaux (agents généraux, courtiers) et les métiers du domaine Distribution et développement commercial (B)
- Relations internes fréquentes avec le métier Souscription, prévention et vente d'affaires (B3) et les métiers du domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)
- Relations possibles avec des experts internes (D4) ou externes

C	Relation client et opérations d'assurances
C3	Relation client et opérations d'assurances individuelles de personnes

Exemples d'intitulés des métiers
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire de prestations assurance de personnes ou retraite • Conseiller.ère de gestion contrats assurances des personnes • Conseiller.ère / chargée de clientèle assurances de personnes

Mission
Contribuer à la satisfaction des assurés ou des bénéficiaires en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats d'assurances maladie, retraite ou prévoyance pour des personnes individuelles.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux, entretiens ou rendez-vous...) et leur apporter une réponse
	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir ou contacter le client, l'écouter et le questionner pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent
	<ul style="list-style-type: none"> • Demander les informations nécessaires aux opérations de gestion du contrat et au traitement du dossier du client
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client (modification du contrat, souscription de nouvelles garanties...), déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant
	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à la souscription de contrats ou garanties portant sur des prestations standard
	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de sa compréhension et de son accord
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques
Rebond commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier, et l'accompagner au besoin sur les outils numériques à sa disposition pour suivre sa demande ou réaliser ses démarches
	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures et logiciels de gestion des contrats
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">• S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers du domaine Distribution et développement commercial (B) ou Métiers IARD des particuliers et des professionnels (C1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers de la relation client et des opérations d'assurances, notamment Assurances de personnes collectives (C4)
- Domaine de l'indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont métiers de la Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients
- Relations internes fréquentes avec le métier Souscription, prévention et vente d'affaires (B3) et les métiers du domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)
- Relations possibles avec des experts internes (D4) ou externes

C	Relation client et opérations d'assurances
C4	Relation client et opérations d'assurances collectives de personnes

Exemples d'intitulés des métiers

- Conseiller.ère / chargée de clientèle assurances de personnes
- Chargé.e de clientèle Assurances Collectives
- Chargé.e d'actions collectives

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats collectifs d'assurances maladie, retraite ou prévoyance.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux, entretiens ou rendez-vous...) et leur apporter une réponse
	• Accueillir ou contacter le client, l'écouter et le questionner pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent
	• Demander les informations nécessaires aux opérations de gestion du contrat et au traitement du dossier du client
Gestion des contrats	• Contrôler et valider les propositions d'assurance venant du réseau ou d'une plateforme commerciale
	• Réaliser des devis à partir des barèmes applicables, établir les contrats ou avenants
	• Analyser la demande du client et en vérifier les conditions d'acceptation à partir des informations collectées et conformément à l'offre et aux règles de l'entreprise
	• Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de son accord et de sa compréhension
	• Mettre à jour les dossiers client, délivrer les garanties, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques
Rebond commercial	• Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier
	• Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures et logiciels de gestion des contrats
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers du domaine Distribution et développement commercial (B) ou métiers de l'Assurances de personnes individuelles (C3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers de la relation client et des opérations d'assurances (C)
- Domaine de l'indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients
- Relations internes fréquentes avec les métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3) et les métiers de la Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)
- Relations possibles avec des experts internes (D4) ou externes

DOMAINE

D. Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement

Mission

Ce domaine regroupe les métiers en charge de l'indemnisation des sinistres (assurances de biens et de responsabilités) et ceux dédiés au versement de prestations (assurances de personnes). Cette fonction inclut l'accueil de la demande, l'orientation et l'accompagnement de l'assuré, l'instruction et le règlement de son dossier, la recherche et la mise en œuvre de solutions qui visent à limiter les perturbations de l'évènement sur sa vie quotidienne.

Valeur ajoutée

L'indemnisation ou le versement de prestations concrétise la promesse faite lors de la souscription du contrat. C'est un moment de vérité où l'expérience du client éprouve la qualité de sa société d'assurances. Les critères de jugement de l'assuré dépassent le seul montant, en soi, de la réparation pécuniaire. Ils s'étendent aux services qui font gagner du temps, réduisent les efforts, facilitent les démarches... Dans cette perspective, la posture d'accueil et d'accompagnement, le conseil et l'assistance deviennent déterminants. Désormais, on attend du conseiller qu'il réponde à chaque situation client par la conception de solutions personnalisées, à partir des ressources internes ou des partenariats noués par l'entreprise.

Métiers

Suivant les marchés (auto, habitation, risques d'entreprise...) et les clientèles (particuliers, professionnels...), les sinistres présentent des caractéristiques très différentes. Du simple bris de glace à un accident corporel lourd en automobile, du dégât des eaux dans un appartement à l'incendie d'une usine chimique, de la responsabilité civile médicale à la perte d'exploitation consécutive à une panne de matériel, les savoirs techniques requis par l'instruction et le règlement ne sont pas les mêmes. Selon ce critère, ce domaine regroupe quatre métiers :

D1. Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

D2. Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux

D3. Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

Le dernier métier réunit quant à lui les postes spécialisés dans l'évaluation des préjudices :

D4. Expertise salariée

Principales évolutions

Du dossier-sinistre au parcours-client

La base de l'activité consiste à appliquer les conditions du contrat d'assurance et les dispositions de droit pour déterminer et régler le montant d'une prestation ou d'une indemnisation suite à la survenance d'un sinistre. L'investissement dans la relation client et l'enrichissement de l'offre de services (prestations en nature et services associés) ont repositionné ces tâches dans une fonction plus vaste. Depuis la déclaration initiale de l'assuré jusqu'à la clôture du dossier, la mission du conseiller est d'accompagner le bénéficiaire dans son parcours pour que son expérience soit la meilleure.

L'industrialisation du service

Elle se traduit par la suppression ou le transfert à l'assuré de nombreuses tâches. Les outils digitaux sont ainsi très largement mobilisés pour lui permettre de réaliser des opérations en selfcare (déclaration de sinistre, envoi de documents...), l'informer sur l'avancement de son dossier ou sur les démarches à suivre (rendez-vous avec l'expert...) et ce, 24/24H, 7/7 Jours.

Ces outils équipent le poste de travail des conseillers facilitant la réunion d'informations (CRM) ou l'évaluation de certains dommages. La technologie va par exemple permettre de réaliser des expertises à distance et de constater des dommages à distance en direct, ce qui en permettra un règlement immédiat. Dans le domaine de la relation client, l'intelligence artificielle pourrait les aider dans le traitement de la masse croissante des demandes (appels, chat, emails).

Enfin, les technologies numériques jouent un rôle déterminant dans l'échange de données et la coordination autour du client de partenaires multiples : assureurs, experts, assistants, réseaux de réparation en nature, l'assuré ou la victime elle-même...

La personnalisation du service

Le recours aux outils digitaux va de pair avec une personnalisation du service. Suivant ses préférences, l'assuré peut combiner une diversité de moyens (téléphone, applis, emails...) pour déclarer, échanger et suivre la progression du traitement de son dossier. Qu'il s'agisse de sinistres standard ou complexes, les conseillers en indemnisation recherchent les solutions qui neutralisent, ou au moins limitent dans la vie de l'assuré les dérangements consécutifs aux dommages. A côté et en plus de cette prise en charge, la proposition de services complémentaires devient de plus en plus importante : accès à des dépanneurs et réparateurs agréés, aide à la vente ou l'achat d'un appartement ou véhicule, organisation d'un déménagement ou relogement, aménagement d'une garde d'enfants, d'un soutien psychologique...

D	Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement
D1	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Chargé.e de solutions d'indemnisation • Chargé.e de service client • Gestionnaires conseils • Conseiller.ère en indemnisation et services • Chargé.e de relation service clients • Chargé.e d'accompagnement du client

<i>Mission</i>
Prendre en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels standard en proposant des solutions personnalisées et adaptées à la situation, dans le cadre de procédures conventionnelles de gestion. Contribuer par sa qualité de service à l'image de l'entreprise.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir la déclaration de sinistre et prendre connaissance de la situation et du besoin du client. Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties, recouper les informations pour détecter les fraudes éventuelles
	<ul style="list-style-type: none"> • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice
	<ul style="list-style-type: none"> • Apprécier, sur la base du dossier ou du rapport d'expertise, la portée du dommage, les enjeux financiers, et, le cas échéant, les responsabilités en cause
Règlement des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la solution de règlement et/ou de service adaptée aux besoins de l'assuré et aux procédures de gestion conventionnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la procédure de règlement standard ou conventionnelle (IRSA, IRCA, IRSI, CRAC...) correspondant au sinistre (application du barème d'indemnisation, contacts avec l'assuré et les sociétés adverses, gestion des recours éventuels...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder au paiement de l'indemnité ou au déclenchement de la prestation de service, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le suivi administratif et technique du dossier
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du dossier
	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine
	<ul style="list-style-type: none"> • Détecter des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
	<ul style="list-style-type: none">• Les conventions assurances
	<ul style="list-style-type: none">• Les aspects du droit applicable en matière de gestion des sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures de gestion des dossiers sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite, orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Capacité de collaboration et d'interaction entre plusieurs intervenants sur un même dossier
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métier Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2) ou Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients, les prestataires et les experts internes (D4) ou externes
- Relations internes fréquentes avec les métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)
- Relations possibles avec le métier Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

D	Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement
D2	Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire ou Rédacteur.rice sinistres complexes • Gestionnaire conseil affaires graves /Indemnisateur.rice corporel grave • Gestionnaire défense pénale et recours / Juristes sinistres • Chargé.e d'études sinistres complexes/ Inspecteur.rice

<i>Mission</i>
Prendre en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier, commercial, médiatique, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses Contribuer par sa qualité de service à l'image de l'entreprise.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir la déclaration de sinistre et prendre connaissance de la situation et du besoin du client. Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties, recouper les informations pour détecter les fraudes éventuelles • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice • Estimer le montant du dommage, sur pièces ou sur place, et constituer les provisions techniques • Déterminer les responsabilités en cause, le mode de réparation financier ou en nature et les actions à mettre en œuvre
Règlement des dossiers sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la solution de règlement et/ou de service adaptée aux besoins de l'assuré et aux procédures de gestion conventionnelle • Négocier, le cas échéant, les conditions de règlement conduisant à la conclusion d'un accord équilibré entre les besoins du client et les conditions d'équilibre du contrat • Procéder au paiement de l'indemnité et/ou au déclenchement de la prestation de services en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré • Réaliser le suivi administratif et technique du dossier, éventuellement dans le cadre d'une coassurance ou d'un traité de réassurance
Suivi des procédures contentieuses	<ul style="list-style-type: none"> • S'il y a lieu, engager et suivre les procédures judiciaires, exercer les voies de recours et assurer la défense du client • Instruire les dossiers contentieux, définir la stratégie de recours et rédiger les instructions ou argumentations pour les avocats et experts • Coordonner l'action des différents intervenants au dossier (avocats, experts, prestataires...) intervenant au bénéfice de la victime.
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre. • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine • Détecter des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation en matière de gestion de sinistres (droit civil, droit des assurances, droit administratif...) et les procédures judiciaires
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures de gestion des dossiers sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite, orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• La coassurance et la réassurance
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter un litige ou une procédure contentieuse
	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des situations de stress
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assurance
- Diplômes ou certifications de niveau Bac +3 à +5 (niveau 6 à7) dans les domaines de la gestion juridique des contrats d'assurance, du droit et des techniques de l'assurance

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)
- Métiers Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1), Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3) ou Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1) ou Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)
- Métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3) ou Contrôle interne et conformité (K2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients, des experts ou des prestataires
- Relations internes fréquentes avec les métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C), notamment Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)
- Relations possibles avec les métiers du domaine Gestion et management des risques(K)

D	Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement
D3	Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire de prestations assurance de personnes ou retraite • Agent.e technique du service des assurés • Technicien.ne liquidation/Gestionnaire allocataires • Chargé.e d'action sociale/Chargé.e d'actions collectives

<i>Mission</i>
Contribuer à la satisfaction des assurés ou des bénéficiaires en prenant en charge l'ensemble des activités liées à la gestion des prestations, en nature ou en espèces, dues au titre d'un régime ou d'une couverture maladie, retraite ou prévoyance

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et indentification des besoins des assurés	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir la déclaration de sinistre et prendre connaissance de la situation et du besoin du client, vérifier la validité du contrat et l'application des garanties, recouper les informations pour détecter les fraudes éventuelles
Instruction des dossiers de sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à la liquidation de feuilles de soins ou de dossiers retraite, régler des prestations maladie, retraite, prévoyance • Identifier la solution de règlement et/ou de service adaptée aux besoins de l'assuré et aux procédures de gestion conventionnelle • Procéder au paiement de l'indemnité ou au déclenchement de la prestation de service, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré • Procéder à des contrôles de qualité ou de conformité • Réaliser le suivi administratif et technique du dossier
Action sociale et prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Passer des conventions de partenariat avec des institutions, maisons de retraite... pour apporter des services aux assurés ou participants au régime • Organiser ou coorganiser des opérations relevant de l'action sociale ou de la prévention en matière de santé
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre. • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine • Détecter des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les contrats et régimes de son domaine d'activités
	<ul style="list-style-type: none">• Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures applicables aux dossiers de prestations
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des prestations
	<ul style="list-style-type: none">• Calculer des provisions techniques
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activités
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Capacité de collaboration et d'interaction entre plusieurs intervenants sur un même dossier
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Assurance
- Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Assurances de personnes individuelles (C3), Assurances de personnes collectives (C4)
- Métiers Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)
- Métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)
- Métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients, des experts ou des prestataires
- Relations internes fréquentes avec les métiers de la Relation client et des opérations d'assurances (C)
- Relations possibles avec des réseaux d'experts ou de prescripteurs dans le domaine de la santé et de la prévoyance

D	Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement
D4	Expertise salariée

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Expert.e automobile/ Expert.e dommages / Expert.e IRD / Expert.e construction • Médecin conseil / Médecin expert

<i>Mission</i>
Contribuer à l'évaluation d'un dommage, d'un préjudice, d'une pathologie ou d'un risque en donnant un avis d'expert sur sa nature ou sa portée afin de permettre la bonne évaluation du risque ou la juste indemnisation des clients

Illustrations d'activités mises en œuvre

Expertise en assurances de dommages	<ul style="list-style-type: none"> • A l'occasion d'un sinistre, vérifier la concordance du contrat à la réalité du risque souscrit, rechercher la cause et les conditions de survenance du dommage, alerter en cas de suspicion de fraude • Evaluer le montant du dommage et, s'il y a lieu, le coût des réparations à pratiquer sur le bien accidenté • Etablir un rapport d'expertise à l'intention de l'assureur
Expertise en assurances de personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un avis médical après un examen de santé préalable à la souscription d'une assurance vie, d'un contrat de prévoyance ou de garanties maladie et invalidité • Evaluer l'état de santé d'un assuré en vue du règlement d'une prestation maladie ou invalidité, alerter en cas de suspicion de fraude • Estimer le préjudice corporel ou le taux d'invalidité permanente d'un assuré victime d'un accident couvert par l'assureur
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'expertise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	Pour l'expertise de dommages	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques et méthodes d'évaluation d'un bien • Les valeurs de référence des biens expertisés • Les barèmes des réparations automobiles
	Pour l'expertise médicale	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation spécifique aux métiers de la santé • Le corpus spécifique de la médecine
	Pour l'expertise de dommages	<ul style="list-style-type: none"> • Chiffrer le montant d'un bien ou le coût de sa réparation
	Pour l'expertise médicale	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir le bilan clinique d'un patient
		<ul style="list-style-type: none"> • S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
		<ul style="list-style-type: none"> • Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
		<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un compte-rendu d'expertise
		<ul style="list-style-type: none"> • Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
		<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la déontologie professionnelle

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

Pour l'expertise de dommages

- Formation technique dans le domaine de référence

Pour l'expertise médicale

- Doctorat en médecine obligatoire

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Pour l'expertise des dommages : métiers de la Souscription, prévention et vente d'affaires (B3), Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3), Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients et, en interne, avec les métiers du domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)
- Relations internes fréquentes avec le métier Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)
- Relations possibles avec les métiers du domaine Gestion et management des risques (K)

DOMAINE

E. Gestion d'actifs

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est d'optimiser la rentabilité des actifs gérés pour le compte des sociétés d'assurances, de leurs clients ou de tiers, particuliers ou entreprises.

Valeur ajoutée

La " **gestion d'actifs** ", (ou " **asset management** ") est une activité qui consiste à gérer des capitaux dans le respect des contraintes réglementaires et contractuelles, en appliquant les consignes et/ou politiques d'investissements définies par le détenteur des actifs gérés afin d'en tirer le meilleur rendement possible selon le niveau de risque choisi. Cette gestion recouvre un certain nombre d'expertises, principalement liées aux classes d'actifs : actions, obligations, hedge funds, private equity, immobilier...

Les métiers de la gestion d'actifs dans les sociétés d'assurances

Les métiers du front office (gérants, analystes financiers...) réalisent les actes de gestion financière des portefeuilles (investissement, désinvestissement).

Les métiers du middle office prennent en charge le traitement administratif des transactions transmises et négociées par le front office, la vérification/surveillance des risques de marché souscrits, ainsi que le reporting et le calcul de la performance des placements.

Les métiers de la gestion actif-passif (ou ALM pour Asset liabilities management) estiment et pilotent l'équilibre entre les contraintes du passif et les caractéristiques des placements, leur espérance de rendement associée à différents risques.

Les métiers de l'ingénierie financière *réalisent des activités de conseil, d'intermédiation et d'exécution ayant trait aux opérations dites de "haut de bilan" (fonds propres, endettement de long terme...) pour le compte de grands clients (entreprises, investisseurs, États...).*

E	GESTION DES ACTIFS
E1	Gestion des actifs

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Gérant.e de portefeuille • Analyste financier.ère • Chargé de gestion financière • Gestionnaire de portefeuille financier/immobilier • Asset manager

<i>Mission</i>
Optimiser la rentabilité des actifs gérés pour le compte des sociétés d'assurances, de leurs clients ou de tiers, particuliers ou entreprises.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion actif-passif	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les engagements de la société d'assurances induits par son activité commerciale et ses résultats techniques
	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les comportements de la clientèle, afin de les modéliser et d'évaluer les impacts au travers de simulations afin de décider de la mise en place des opérations de couverture contre les risques identifiés
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des stratégies d'investissement, de couverture et d'allocation dans le respect des règles contractuelles et normes prudentielles.
	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les comptes d'actif et de passif, dans le cadre de la gestion globale du bilan
Gestion financière et immobilière	<ul style="list-style-type: none"> • Définir ou proposer une stratégie d'investissement sur une ou plusieurs classes d'actifs financiers ou immobiliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier et passer les ordres d'achat et de vente auprès des intermédiaires bancaires et financiers
	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire et négocier les opérations d'acquisition ou de vente de biens immobiliers (terrains, vignobles, immeubles, commerces...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement administratif des transactions
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion, le suivi et le reporting financier et comptable des opérations réalisées
Ingénierie financière	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la vérification/surveillance des risques de marché souscrits et le calcul de la performance des placements
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des analyses et études financières à destination des instances dirigeantes de l'entreprise ou des clients grands comptes (entreprises, investisseurs, États...)
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller et accompagner les clients grands compte pour leurs opérations dites de "haut de bilan" (: immobilisations corporelles et financières de long terme...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction sur la politique de valorisation des actifs financiers de l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• La conjoncture économique générale et sectorielle
	<ul style="list-style-type: none">• Les aspects du droit commercial, du droit fiscal et du droit des contrats applicables en matière d'investissement immobilier
	<ul style="list-style-type: none">• Les produits et instruments financiers
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils comptables et financiers
	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer des choix de placements financiers conciliant rendement et sécurité
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et suivi de la gestion des actifs
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer un budget d'investissement
	<ul style="list-style-type: none">• Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer les situations de stress
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de bac + 3 à bac 5 (niveaux 6 à 7) dans les domaines de la Gestion financière, Gestion de patrimoine, Gestion et stratégie de l'investissement immobilier et de la construction, trading...
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métier Stratégie et transformation de l'entreprise (M2)
- Métier Immobilier et exploitation technique des bâtiments (F4)
- Métiers du domaine Pilotage économique, comptable et financier (J)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers du domaine Pilotage économique, comptable et financier (J)
- Métier Direction de l'entreprise ou de centre de profit (N)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les métiers du domaine Pilotage économique, comptable et financier (J)
- Relations internes fréquentes avec la direction de l'entreprise (N)
- Relations externes possibles avec des clients grand compte ou des intermédiaires financiers

DOMAINE

F. Appui aux équipes et environnement de travail

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est d'offrir un environnement de travail favorisant l'efficacité des collaborateurs par la mise à disposition des conditions matérielles, moyens et services propices à la qualité de vie au travail et au fonctionnement fluide des équipes.

Métiers

Des métiers aux profils techniques différents participent à cette finalité commune. Le premier remplace les anciens postes administratifs du secrétariat par des fonctions d'assistantat et d'appui aux équipes. Les deux suivants accueillent les postes issus de la rationalisation et de la transformation digitale des services généraux et de la logistique.

F1 - Assistantat et office management

F2 - Services aux utilisateurs

F3 - Immobilier et exploitation technique des bâtiments

F4 – Prévention et santé au travail

Valeur ajoutée et évolutions récentes

Les métiers de l'assistantat, une valeur ajoutée d'interface.

Historiquement attachés à des fonctions administratives de back office, la valeur ajoutée des assistants se joue désormais dans des activités d'interface : avec le manager et ses collaborateurs, entre l'équipe et les autres services, auprès des clients internes ou externes, dans les relations avec les prestataires... Dans le cadre du fonctionnement transversal qui caractérise la transformation digitale, ces métiers doivent maîtriser/ordonnancer des flux d'évènements ou d'informations plus nombreux et aléatoires, sur des sujets hétérogènes et à la croisée de multiples partenaires : coordination et vie de l'équipe, différents processus de gestion - notamment le support au pilotage économique et budgétaire - environnement et facilitation du travail des collègues, relations avec les clients et, sur la période récente, inclusion dans des équipes projets... Dans tous ces domaines, ils jouent un rôle de plus en plus important de support technique aux équipes en prenant en charge de A à Z des sujets de niveau 1 ou récurrents et il s'agit de traiter chaque demande en conservant une vision des dimensions variées (relationnelles, techniques, procédurales...) d'un contexte d'ensemble.

=> Pour plus d'informations, voir le site de la Fédération Française des Métiers de l'Assistantat et du Secrétariat et les études de son Observatoire des métiers : <https://www.ffmas.com/>

De la logistique à une activité de services aux équipes et aux personnes.

Pour l'ARSEG, "l'environnement de travail est l'ensemble des conditions matérielles, services et moyens mis à disposition des salariés pour la réalisation de leur travail dans des activités tertiaires. Anciennement connu sous le nom de 'services généraux', l'environnement de travail représente la **mise en cohérence** d'éléments support de la vie de bureau concourant à l'obtention de **valeur ajoutée** pour les collaborateurs, de **coûts contrôlés**, et donc d'une **performance maximisée" pour l'entreprise.**

Dans l'assurance, des activités traditionnelles telles que le courrier papier, la gestion des archives ou la reprographie laissent place à leur substitut numérique (mail, gestion électronique des documents...). Pour l'exploitation/l'entretien des bâtiments, la sécurité ou la restauration, les entreprises recourent de manière croissante à des partenaires externes. En sens inverse, on observe un renforcement des compétences internes d'ingénierie technique et de pilotage des prestataires. Au service des directions utilisatrices, les métiers de l'environnement de travail sont notamment au cœur des projets de reconfiguration des espaces de travail (flex office, par exemple) ou de développement durable (bâtiments basses consommations, waste management...). Dans une nouvelle posture de marketing interne, ils étoffent la gamme des prestations qui facilitent au quotidien la vie personnelle des salariés (services de conciergerie) et leur collaboration efficace au sein des équipes.

=> Pour plus d'informations, voir le site de l'ARSEG <https://www.arseg.asso.fr/>

F	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET APPUI AUX EQUIPES
F1	Assistanat et office management

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistant.e / Assistant.e de direction • Office manager • Secrétaire / Secrétaire de direction

<i>Mission</i>
Contribuer à la qualité du service et à l'atteinte des objectifs des équipes en assurant la gestion administrative et l'assistance technique du périmètre dédié. Assurer une part de relais opérationnel si besoin.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Accueil et secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir sur lieu physique ou par téléphone les clients ou visiteurs, les orienter si nécessaire. Traiter et prioriser les demandes, transmettre les messages à qui de droit.
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le traitement administratif de dossiers (frappe de courrier, mise en forme de document...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer et rédiger des courriers, comptes-rendus, synthèses, rapports, bilans...
Organisation et logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion des plannings, tableaux de bord et reporting
	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser les rendez-vous, réunions, déplacements professionnels et en assurer l'organisation logistique en coordination avec les services utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion des déplacements des collaborateurs (réservation et achat des billets, hébergement, formalités...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion opérationnelle des services généraux (commandes de fournitures ou de services, traitement du courrier, de l'archivage courant...) et réaliser un suivi budgétaire et/ou comptable
	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge le suivi administratif de dossiers (contrats de maintenance des équipements, plannings de l'équipe...) et/ou d'évènements spécifiques (organisation de conférences, séminaires, salons...)
Traitement de l'information et communication	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer et/ou prendre en charge la réalisation de dossiers, projets, réunions, évènements
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille et une classification des documents, informations et fonds documentaires d'une activité
	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les informations (e-mail, notes, fax...) pour le compte d'un ou plusieurs services ou d'un responsable (selon l'organisation)
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la circulation et la transmission d'information auprès des différents interlocuteurs internes et/ou externes (clients, fournisseurs, partenaires, administrations...)

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les interlocuteurs et les réseaux internes et externes à l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures de gestion administrative propres à son service ou son entité
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et écrite
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
	<ul style="list-style-type: none">• Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger des courriers, des notes, des comptes-rendus
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Prendre des initiatives dans son champ de compétences
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données et informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certification de niveau Bac à Bac +3 dans les domaines du secrétariat, de l'assistantat de direction, secrétariat trilingue, assistantat de gestion...

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Environnement de travail et appui aux équipes (F)
- Métier Organisation et management de projets (M1)
- Assistance/support aux utilisateurs (G5)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec tous types d'interlocuteurs internes ou externes, de tous niveaux hiérarchiques

F	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET APPUI AUX EQUIPES
F2	Services aux utilisateurs

Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire de services généraux / Responsable/ Chargé.e de l'environnement de travail
- Responsable/Agent de maintenance technique
- Responsable/Technicien.ne d'impression
- Chargé.e de gestion des stocks
- Cuisinier.ère / Agent.e de restauration
- Gestionnaire courrier-archivage
- Agent.e d'accueil et d'information

Mission

Assurer l'organisation et l'optimisation de la mise à disposition des moyens et des services permettant à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise de se consacrer à leur cœur de métier dans les meilleures conditions

Illustrations d'activités mises en œuvre

Pilotage des prestataires	• Piloter la relation opérationnelle avec les différents prestataires et fournisseurs
	• Assurer le contrôle qualité des prestations
	• Elaborer le budget et en assurer le suivi
Approvisionnement gestion des stocks	• Gérer les stocks et les flux de fournitures, matériels et produits (saisie des entrées et sorties, réalisation des inventaires...)
Gestion des flux documentaires	• Organiser, réaliser et garantir la réception, l'enregistrement, l'indexation et la distribution des courriers postaux et numériques, des colis
	• Organiser et assurer la numérisation, le classement et l'archivage de documents ou dossiers
	• Assurer les opérations de reproduction de documents et d'édition
Gestion des mobilités	• Gérer le parc de véhicules de l'entreprise : véhicules de fonction ou de location mis au service du personnel (documents de bord, entretien, planning et journal d'activité...)
	• Gérer les contrats de prestations avec des coursiers
	• Assurer ou organiser le transport des personnes appartenant à l'entreprise à des réunions ou rendez-vous, ainsi qu'à l'extérieur de celle-ci
Restauration et services aux occupants	• Gérer le service de restauration pour les salariés ou les visiteurs
	• Gérer les services offerts par l'entreprise à ses collaborateurs : conciergerie, crèches, salles de sport, etc.
	• Prendre en charge l'aménagement des postes de travail et la gestion des espaces communs et le matériel mis à disposition des utilisateurs dans les espaces partagés (salles de réunion, salle audiovisuelle ...)
Accueil de clients ou visiteurs	• Accueillir, renseigner, orienter les visiteurs et réceptionner les appels
	• Autoriser l'accès et distribuer éventuellement les badges d'accès selon les procédures

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les logiciels utilisés pour la gestion des stocks et des flux
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et gestes culinaires
	<ul style="list-style-type: none">• Les règles, normes et consignes de son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de reprographie analogique et numérique
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de gestion du courrier
	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation de l'entreprise et ses métiers
	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer des commandes de biens ou de services à partir d'un bon de réapprovisionnement
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les matériels techniques spécifiques au domaine d'activité (manutention, cuisine...)
	<ul style="list-style-type: none">• Conduire un véhicule ou un chariot élévateur
	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser des recettes et varier les préparations
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités pour éviter les ruptures de stocks ou la péremption de denrées
	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer des dépannages de premier niveau sur le matériel
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels d'impression
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de niveau Bac à Bac +5 dans des domaines techniques, logistique ou de gestion

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Environnement de travail et appui aux équipes (F)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres Métiers de métiers du domaine Environnement de travail et appui aux équipes (F)
- Métier Achats et pilotage de fournisseurs et prestataires (J4)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les directions des autres domaines de métiers et les instances représentatives paritaires
- Relations externes avec les entreprises prestataires

F	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET APPUI AUX EQUIPES
F3	Immobilier et exploitation technique des bâtiments

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable/chargé.e de gestion du patrimoine immobilier • Gestionnaire immobilier • Responsable d'exploitation / de sécurisation des sites • Responsable de maintenance/des services généraux • Chargé.e de contrats de prestations

<i>Mission</i>
<p>Contribuer à la valorisation du patrimoine de l'entreprise en assurant des activités de gestion des actifs immobiliers. Assurer l'entretien, la sécurité et le maintien en fonctionnement des sites et bâtiments de l'entreprise.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion et valorisation des actifs immobiliers	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et faire évoluer la politique de gestion et de valorisation des biens immobiliers détenus par l'entreprise • Assurer la gestion locative du parc immobilier : établissement et négociation des baux (montant du loyer, clauses spécifiques, sécurisation juridique du contrat), négociation du renouvellement de baux ainsi que des conditions de restitution des locaux, encaissement des loyers, relation avec les locataires, les agents immobiliers... • Assurer le suivi et le reporting des opérations locatives ou d'entretien du parc immobilier • Régler les litiges et engager des procédures judiciaires, s'il y a lieu
Contrôle et diagnostic des bâtiments et installations	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la conformité des bâtiments et installations aux règles, normes ou prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité • Garantir le respect de la réglementation environnementale au niveau des installations et des activités de l'entreprise • Réaliser un suivi et des études sur la performance énergétique et écologique des bâtiments et proposer des améliorations
Travaux, entretien, maintenance et sécurité des locaux	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'entretien et la maintenance courante des installations par l'élaboration, la mise en place et le suivi des programmes de maintenance. • Piloter les travaux de rénovation, d'aménagement et de transfert de sites • Gérer la sécurité des sites au bénéfice de tous ses occupants et visiteurs
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Établir le cahier des charges des prestations et lancer les appels d'offres • Vérifier l'adéquation entre les contrats ou les cahiers des charges et les contrats de sous-traitance • Organiser et coordonner l'intervention des différents corps de métiers
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller et accompagner la direction dans la mise en place de la politique d'achats immobilier et la fixation d'objectifs d'optimisation de coûts, qualité et délais • Promouvoir la politique qualité et environnement de l'entreprise en interne et auprès des sous-traitants
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière immobilière

Exemples de compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Le marché de l'immobilier
	<ul style="list-style-type: none">• Le droit immobilier et de la construction
	<ul style="list-style-type: none">• Les règles, normes et consignes en matière d'hygiène et de sécurité
	<ul style="list-style-type: none">• La topographie et l'aménagement des bâtiments de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les règles et techniques d'entretien, de maintenance ou de surveillance des locaux, bâtiments et installations
	<ul style="list-style-type: none">• Lire, interpréter ou dessiner des plans ou schémas techniques de maintenance
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger un cahier des charges
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi de la gestion des actifs
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter un litige ou une procédure contentieuse
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau professionnel

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Gestion immobilière : Diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à Bac + 5 (niveaux 5 à 7) dans les domaines de l'immobilier, administration de biens, droit immobilier, affaires immobilières, etc.
- Contrôle, entretien et maintenance des bâtiments : Diplômes ou certifications de niveau CAP à Bac +2 dans les domaines Maintenance de bâtiments de collectivités/Maintenance et hygiène des locaux, bâtiment, maintenance des systèmes énergétiques et climatiques
- Pilotage : Diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à Bac + 5 (niveaux 5 à 7) dans les domaines de l'immobilier, du bâtiment, facility management

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Services aux utilisateurs (F2)
- Métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métier : Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)
- Métier : Services aux utilisateurs (F2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations fréquentes en interne avec les utilisateurs des bâtiments et avec les directions des autres domaines de métiers de l'entreprise
- Relations externes fréquentes avec les différents prestataires

F	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET APPUI AUX EQUIPES
F4	Santé et prévention au travail

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistant.e social.e • Infirmier.ère • Infirmier.ère santé au travail • Médecin du travail • Psychologue

<i>Mission</i>
Favoriser le maintien d'un bon état de santé physique et psychique des salariés, par des actions de prévention et de remédiation si nécessaire, et accompagner les salariés rencontrant des difficultés d'ordre social médical et psychologique.

Illustrations d'activités mises en œuvre

La spécificité des métiers du champ Santé et prévention se traduit par des activités et compétences en grande partie réglementées

Activités spécifiques	
Accompagnement psycho-social	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la situation des personnes en difficulté, rechercher l'aide psycho-sociale appropriée et accompagner les collaborateurs dans la résolution de difficultés d'ordre personnel ou professionnel
Soins Infirmiers	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le suivi de l'état de santé des salariés en collaboration avec le médecin du travail et dispenser les premiers soins aux malades et aux accidentés • Participer ou mettre en œuvre des actions de dépistage • Participer aux actions visant le maintien et l'insertion ou la réinsertion des salariés au poste de travail et dans l'emploi.
Expertise médicale	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une surveillance régulière médicale des personnels • Déterminer les aptitudes au travail et veiller à leur adéquation avec les postes attribués aux personnels, • Fournir un avis médical et alerter sur les problèmes de santé au travail, les risques professionnels et psycho-sociaux
Prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les risques de santé au travail • Mettre en application et assurer le respect de la politique de santé de l'entreprise • Animer et promouvoir les actions de prévention pour la santé au travail auprès de l'ensemble des acteurs de l'entreprise • Contribuer à l'éducation sanitaire dans l'entreprise et au bien-être physique et psychologique des salariés sur leur lieu de travail
Activités transversales	
Synthèse et analyse d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mettre en œuvre des études destinées au suivi de l'environnement professionnel de référence
Communication et échanges interprofessionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir et mettre en œuvre des plans de communication et de diffusion d'informations dans son périmètre d'action
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller et apporter des éléments d'aide à la décision à la Direction dans le domaine santé et prévention

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

Les connaissances et compétences peuvent être très différentes en fonction de la fonction occupée

	<ul style="list-style-type: none">Le corpus spécifique de la médecine / des soins infirmiers / de l'assistance sociale / du psychologue
	<ul style="list-style-type: none">L'hygiène, la sécurité et la médecine du travail
	<ul style="list-style-type: none">Les gestes d'urgence et les techniques de premier secours
	<ul style="list-style-type: none">L'ergonomie et les conditions de travail
	<ul style="list-style-type: none">La nature, le contenu et les exigences des postes de travail
	<ul style="list-style-type: none">Les accords applicables dans l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">Détecter ou anticiper les problèmes liés à la pénibilité au travail, aux troubles musculosquelettiques (TMS) et aux risques psychosociaux (RPS)
	<ul style="list-style-type: none">Reconnaître les risques et menaces sanitaires
	<ul style="list-style-type: none">Etablir le bilan clinique d'un patient
	<ul style="list-style-type: none">Accompagner un salarié en difficulté
	<ul style="list-style-type: none">Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none">Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">Respecter la déontologie professionnelle

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social
- Diplôme d'Etat d'Infirmier, complété par une certification ou formation qualifiante en santé au travail
- Doctorat en médecine spécialisé en médecine du travail
- Diplômes ou certifications de niveau Bac + 5 (niveau 7) en psychologie du travail ou ergonomie
- Diplômes ou certifications de niveau Bac + 2 à bac +5 (niveau 5 à 7) dans les domaines hygiène sécurité environnement

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Développement des ressources humaines (I2), Relations sociales (I3) ou Pilotage et autres expertises RH (I4)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Développement des ressources humaines (I2), Relations sociales (I3) ou Autres expertises des Ressources humaines (I4)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les salariés de l'entreprise et les personnes en charge des ressources humaines (I)
- Relations fréquentes en interne avec les directions des autres domaines de métiers et les instances représentatives paritaires
- Relations externes avec des professionnels de santé ou organismes et administrations santé-prévoyance

DOMAINE

G. Systèmes d'information et appui à la transformation digitale

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est de concevoir, développer, exploiter et entretenir les solutions informatiques qui satisfont les besoins de performance des métiers et appuient la transformation digitale de l'entreprise.

Valeur ajoutée

L'information est la matière première de l'assurance. De bout en bout de toutes ses chaînes d'activités, l'assureur recueille, enregistre, actualise, traite, analyse, élabore des données. Il les fait circuler entre les clients, collaborateurs et partenaires de son écosystème. Pour cela, la contribution des outils numériques est décisive. Qu'il s'agisse de concevoir, vendre, accompagner les assurés, piloter les résultats, etc. les professionnels des systèmes d'information (S.I.) aident les métiers à transformer le potentiel d'usage des technologies en une performance effective.

Métiers

Il existe une large correspondance entre les métiers des S.I. dans l'assurance et ceux des autres secteurs économiques. C'est pourquoi il a été décidé de s'appuyer sur les travaux de l'association des directeurs des S.I. des grandes entreprises françaises, le CIGREF, pour composer ce domaine. Sa nomenclature (2018) distingue neuf regroupements de postes. Les six premiers sont repris à l'identique pour composer les métiers suivants :

G1. Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information

Métiers qui touchent de manière globale à la mise en cohérence organisationnelle et fonctionnelle du ou des SI.

La plupart de ces métiers travaillent avec les directions métiers dans le respect des orientations stratégiques et ambitions de l'entreprise.

G2. Management de projets informatiques

Les métiers qui pilotent, suivent et coordonnent les projets de développement, déploiement, infrastructure ou méthode Informatique, risques etc.

Ces métiers organisent les travaux, la gestion des ressources et la communication.

G3. Cycle de vie des applications

Les métiers liés à la conception, au développement et à la réalisation technique et applicative des projets.

Ces métiers n'interviennent pas sur l'organisation des SI mais sur les briques mises en œuvre pour intégrer, concevoir et maintenir les solutions IT.

G4. Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures

Les métiers liés à l'étude, la conception, le développement, l'intégration et l'exploitation des infrastructures.

Elle comprend aussi les métiers liés au support IT interne à la DSI.

G5. Support et assistance aux utilisateurs

Les métiers tournés vers l'utilisateur ou usager du SI en termes d'assistance et d'accompagnement.

G6. Sécurité

Les métiers liés à la définition, à l'expertise, à l'audit, à la mise en place et au contrôle concernant la sécurité et cybersécurité des systèmes d'information.

Principales évolutions

La nomenclature du CIGREF expose les tendances longues et les évolutions récentes jusqu'à la période actuelle. On trouvera sur le site de l'association une information sur les défis technologiques mais aussi organisationnels, réglementaires ou sociétaux que les professionnels des S.I. devront relever dans les années qui viennent.

Dans le secteur de l'assurance, une succession d'innovations a permis de rationaliser les processus productifs traditionnels avant d'être le vecteur du tournant serviciel de l'offre. Les chaînes d'activités se sont ainsi ouvertes à l'extérieur, intégrant clients et partenaires dans des flux d'échanges toujours plus denses. Aujourd'hui, l'architecture des S.I. et les applications doivent traiter les enjeux liés à l'explosion de la masse des données et de leur exploitation par les data sciences. Plus largement, l'usage qui sera fait demain des S.I. définira très largement le design de l'organisation elle-même. La place prise par le télétravail lors de la crise du Covid 19 illustre l'ampleur des redéploiements possibles.

Ces transformations ont déjà et vont continuer de modifier la représentation et le rôle des S.I. dans l'entreprise. Dès les années 2000, "la vision par silo qui mettait en avant la technicité " s'est effacée pour une approche qui "organise les métiers en regard des processus des entreprises". La révolution servicielle inscrit définitivement le rôle technique des S.I. dans une vision intégrée au business et à la stratégie des sociétés d'assurances. Plus que jamais la fonction doit savoir relier la maîtrise d'expertises évolutives au service de la transformation digitale des métiers et de leur performance.

G	SYSTEMES D'INFORMATION ET APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE
G1	Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Urbaniste des systèmes d'information • Architecte SI d'entreprise • Responsable SI • Chargé.e de méthode/qualité SI

<i>Mission</i>
Assurer la cohérence organisationnelle et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Conception et évolution du système d'information (SI)	<ul style="list-style-type: none"> • Construire, faire évoluer et maintenir les normes et les principes d'architecture du SI
	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les impacts des nouvelles solutions sur le SI, proposer des évolutions en tenant compte des différents modèles de services de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des recommandations pour pouvoir intégrer en toute sécurité de nouvelles solutions SI et en assurer la garantie de service (disponibilité, intégrité, continuité et preuve)
	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la pertinence et la cohérence de nouveaux projets par rapport à l'architecture cible et aux systèmes existants
Administration et mise en œuvre du SI	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser, consolider et faire évoluer la cartographie générale du système d'information
	<ul style="list-style-type: none"> • Administrer le système d'information en termes de référentiels, règles, démarches, méthodologies, objets métier, et outils
	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les actions et processus de gestion courante du système d'information (assistance, gestion des incidents, qualité de service, contrats, satisfaction, formation...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le maintien de la qualité de fonctionnement d'ensemble et de la performance du système d'information
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer au pilotage de la performance et à l'optimisation des processus métiers, des données, des applications et des systèmes associés (détection d'opportunités...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer aux choix de nouvelles solutions répondant aux besoins de l'entreprise
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une veille technologique du marché et promouvoir des solutions innovantes adaptées à l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière de système d'information
	<ul style="list-style-type: none">• L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• La méthodologie d'urbanisation des SI
	<ul style="list-style-type: none">• Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Adapter la conception, la modélisation et l'architecture des SI à la spécificité de la demande
	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir et formaliser des normes et des standards informatiques du point de vue fonctionnel, applicatif et technique
	<ul style="list-style-type: none">• Déployer les équipements, installations et logiciels de sécurité SI
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certifications de niveau bac+3 à bac+5 (niveaux 6 à 7) dans le domaine de l'informatique, management des SI, sécurité et réseaux informatiques
- Ecole d'ingénieur en informatique

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métiers Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métiers Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)
- Métiers Stratégie et transformation de l'entreprise (M2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations étroites en interne avec les directions des autres métiers de l'entreprise, et avec les autres métiers des systèmes d'information
- Relations fréquentes avec des prestataires extérieurs

G	SYSTEMES D'INFORMATION ET APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE
G2	Management de projets informatiques

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Directeur.rice de projets informatiques • Chef.fe de projet informatique /maîtrise d'ouvrage / maîtrise d'œuvre • Chargé.e de pilotage SI (PMO)

<i>Mission</i>
Piloter, suivre et coordonner les projets de développement, déploiement, infrastructure ou méthode informatiques garantissant le service aux utilisateurs.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Suivi technique des projets informatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les besoins, établir les spécifications fonctionnelles générales et rédiger les cahiers des charges
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la conception technique et rédiger les spécifications techniques détaillées
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir, négocier et coordonner l'ensemble des ressources du ou des projets l'ensemble des ressources du ou des projets (humains, budget, décision finale)
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner ou suivre la réalisation de la recette la recette des réalisations et apprécier leur conformité au cahier des charges de l'ouvrage, le respect des délais et des coûts
	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, déployer et mettre en œuvre la solution technique et/ou les actions d'accompagnements des utilisateurs : méthodes et moyens pédagogiques de formation, services de support à l'utilisateur, modalités de traitement des demandes d'évolution...
Pilotage et conduite des projets	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la planification des projets, leur pilotage opérationnel et réaliser le suivi des activités et des ressources
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer les instances opérationnelles du projet et faire les choix d'arbitrage utiles
	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la capacité des ressources et les tâches, proposer des ajustements et des replanifications si nécessaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place tous les indicateurs nécessaires au suivi et à la gestion du projet, notamment sur l'évaluation de la performance, des coûts et des délais, produire le reporting et alerter en cas d'anomalie par rapport aux prévisions
	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer la relation avec les clients internes et les fournisseurs
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille technologique pour le suivi des évolutions dans son domaine

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils de la gestion de projets
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de planification et organisation du travail
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer un budget d'investissement
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger un cahier des charges
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau bac+3 à bac+5 (niveaux 6 à 7) dans le domaine informatique et réseaux, Qualité et Sécurité des Systèmes d'Information, etc.
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les clients internes (directions des autres domaines de métiers) et avec les autres métiers des systèmes d'information
- Relations externes avec des prestataires ou des experts extérieurs

G	SYSTEMES D'INFORMATION ET APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE
G3	Cycle de vie des applications

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable des systèmes applicatifs • Concepteur.rice –Développeur.euse Testeur.euse • Intégrateur.rice d'applications • Paramétreur.euse de progiciels • Business analyst

<i>Mission</i>
<p>Concevoir, développer et prendre en charge la réalisation technique et applicative de projets de création ou de maintenance d'applications logicielles.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Conception, développement et intégration d'applications informatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les besoins et contribuer à la définition des spécifications générales
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'analyse technique et l'étude détaillée
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer les jeux d'essais pour les tests unitaires d'intégration et effectuer les tests unitaires, identifier et traiter les dysfonctionnements
	<ul style="list-style-type: none"> • Programmer, paramétrer ou assembler s'il y a lieu, les modules (objets et composants logiciels)
	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger la documentation technique nécessaire au déploiement et à l'exploitation en interne des solutions informatiques développées
Evolution et maintenances des systèmes applicatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer et coordonner les activités d'évolution et de maintenance corrective et applicative des systèmes applicatifs
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le support de niveau 2 (Qualité, sécurité...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le maintien des connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires à la pérennité des applications
Paramétrage de progiciels	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et conseiller les directions métiers sur la meilleure utilisation possible du ou des progiciels et sur les processus de modélisation associés.
	<ul style="list-style-type: none"> • Prototyper et paramétrer les nouveaux composants progiciels pour répondre aux évolutions souhaitées dans le respect des normes et procédures.
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et proposer les moyens et méthodes visant à prioriser les demandes (faisabilité, ROI, technologie retenue, automatisation, cohérence d'ensemble du SI...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer les supports (guides, notes méthodologiques...) destinés à l'appropriation des nouvelles solutions informatique
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des évolutions ou améliorations des techniques et méthodes de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques, et évaluer leurs impacts potentiels

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière de système d'information
	<ul style="list-style-type: none">• L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les méthodes et langages de programmation
	<ul style="list-style-type: none">• Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir et modéliser des solutions informatiques en fonction des demandes et besoins
	<ul style="list-style-type: none">• Développer ou configurer des applications ou progiciels
	<ul style="list-style-type: none">• Déployer les équipements, installations et logiciels de sécurité SI
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes, ou anomalies liées au développement ou à l'exploitation informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau bac+2 à bac+5 (niveaux 5 à 7) dans le domaine de l'informatique, sécurité et réseaux informatiques, systèmes informatiques et logiciels, génie logiciel...
- Ecole d'ingénieur en informatique

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations étroites en interne avec les autres métiers des systèmes d'information
- Relations fréquentes avec les utilisateurs internes de l'entreprise : directions et collaborateurs des autres domaines de métiers
- Relations fréquentes avec des prestataires extérieurs

G	SYSTEMES D'INFORMATION ET APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE
G4	Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable / technicien.ne d'exploitation • Administrateur.rice d'outils / de systèmes / de réseaux télécoms • Administrateur.rice de bases de données • Pilote/Intégrateur.rice d'exploitation

<i>Mission</i>
Contribuer à l'étude, la conception, le développement, l'intégration et l'exploitation des infrastructures IT de l'entreprise

Illustrations d'activités mises en œuvre

Exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer dans l'environnement de production des solutions logicielles ou matérielles et en assurer le déploiement
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion courante de l'exploitation (hors réseau) dans le respect des plannings et de la qualité attendue.
	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller le fonctionnement des équipements informatiques physiques et logiques, dans le cadre des normes, méthodes d'exploitation et de sécurité.
Réseaux	<ul style="list-style-type: none"> • Installer, mettre en production, administrer et exploiter les moyens informatiques d'un ou plusieurs sites informatiques.
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes et/ou infrastructures de communication (locale, étendue, voix, image, architecture centralisée, client-serveur, web, mobile), dans un objectif de qualité, de performance, de productivité et de sécurité
Administration de bases de données	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la définition et à la mise en œuvre des bases de données de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer et administrer les systèmes de gestion de données de l'entreprise, en assurer la cohérence, la qualité et la sécurité.
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller les pilotes du SI sur l'utilisation et les implémentations possibles des outils informatiques et de télécommunications.
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille technologique sur les outils et méthodes

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Le fonctionnement, les normes et les contraintes des réseaux informatiques et télécoms
	<ul style="list-style-type: none">• Adapter les infrastructures matérielles et logicielles en fonction des besoins utilisateurs et des progrès technologiques
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer et déployer des logiciels à distance
	<ul style="list-style-type: none">• Tester et analyser la charge d'un réseau
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau bac+2 à bac+5 (niveaux 5 à 7) dans le domaine de l'informatique, sécurité et réseaux informatiques, systèmes informatiques et logiciels, génie logiciel...
- Ecole d'ingénieur en informatique

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations étroites en interne avec les autres métiers des systèmes d'information
- Relations fréquentes avec les utilisateurs internes de l'entreprise : directions et collaborateurs des autres domaines de métiers
- Relations fréquentes avec des prestataires extérieurs

G	SYSTEMES D'INFORMATION ET APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE
G5	Assistance/support aux utilisateurs

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistant.e fonctionnel.le • Technicien.ne support utilisateurs

<i>Mission</i>
Faciliter l'appropriation et l'utilisation des systèmes, logiciels et applications informatiques eu sein de l'entreprise en apportant appui et conseils

Illustrations d'activités mises en œuvre

Assistance aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation
	<ul style="list-style-type: none"> • Transférer si nécessaire la prise en charge vers les ressources capables d'y apporter une solution
	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer le suivi des incidents et du traitement des appels des utilisateurs et exploiter la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
	<ul style="list-style-type: none"> • Émettre des demandes d'actions préventives de fond
Assistance fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter aux utilisateurs une aide en matière d'utilisation de logiciels et contribuer à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre.
	<ul style="list-style-type: none"> • Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la qualité et de la performance du fonctionnement des applications
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Assister et conseiller dans le choix et l'utilisation des méthodes
	<ul style="list-style-type: none"> • Former aux nouvelles technologies et systèmes
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux études et développement, à la conduite d'études ponctuelles
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une veille technologique sur son domaine et proposer des évolutions

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les schémas d'organisation des systèmes d'information utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none">• Les logiciels bureautiques et métiers utilisés dans l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures d'assistance à l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression orale et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none">• Exploiter et tenir à jour une base de données
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau bac à bac+3 (niveaux 4 à 6) dans le domaine informatique et réseaux (installation et maintenance), informatique et réseaux, Services informatiques aux organisations, Réseau et BDD, Administration systèmes, Informatique embarquée, etc.

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Autres métiers des domaines Relation client et opérations d'assurances (C), Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les utilisateurs des applications IT de l'entreprise (internes ou externes)
- Relations internes avec les autres métiers des systèmes d'information
- Relations possibles avec des prestataires extérieurs

G	SYSTEMES D'INFORMATION ET APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE
G6	Sécurité

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Auditeur.rice IT / SSI • Responsable sécurité des Systèmes d'Information • Responsable cyber risques • Ingénieur sécurité SI

<i>Mission</i>
Contribuer à la définition, à l'expertise, à l'évaluation, à la mise en place et au contrôle concernant la sécurité et cybersécurité du système d'information de l'entreprise, et de l'information le cas échéant (prévention, protection, défense, résilience/remédiation)

Illustrations d'activités mises en œuvre

Protection du système d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la politique de sécurité des SI en tenant compte des objectifs et des besoins de sécurité de l'entreprise • Définir et mettre en œuvre les procédures liées à la sécurité des SI et de l'information : outils, normes et standards de sécurité • Réaliser des études et audits de vulnérabilité de l'entreprise aux risques informatiques, et de leurs conséquences en cas d'incidents • Définir un plan de prévention des risques définissant les moyens permettant d'assurer la sécurité • Prendre les mesures techniques et/ou organisationnelles permettant la surveillance, l'appréciation de la sécurité et la réaction face aux attaques • Prendre les mesures conservatoires immédiates en cas d'incident ou d'attaques potentielles ou avérées
Prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la promotion et le respect de la charte de sécurité informatique auprès de tous les utilisateurs • Contrôler et garantir que les équipes appliquent les principes et règles de sécurité • Assurer la formation et la sensibilisation des autres métiers de l'entreprise aux enjeux de la sécurité
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les moyens sécurité opérationnels et organisationnels permettant de répondre aux obligations réglementaires • Conseiller et définir les clauses sécurité dans les contrats, et constituer les Plans d'Assurance Sécurité avec les partenaires
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter son expertise technique aux projets de l'entreprise en lien avec les autres directions en charge de la maîtrise des risques, du juridique, de la qualité et protection des données... • Préconiser, voire prendre, toute décision d'intervention sur les systèmes d'information et télécoms de son périmètre, en cas d'attaques potentielles ou avérée • Contribuer sur le volet « sécurité informatique », à la réalisation des plans de continuité de l'activité
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille technologique pour le suivi des évolutions réglementaires et techniques nécessaires pour garantir la sécurité logique et physique du SI

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les schémas d'organisation des systèmes d'information utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none">• L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
	<ul style="list-style-type: none">• Déployer les équipements, installations et logiciel de sécurité SI
	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser et faire respecter les orientations, normes et règles de sécurité du SI
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau bac+2 à bac+5 (niveaux 5 à 7) dans le domaine informatique et réseaux : Architecte réseau et sécurité, Sécurité des réseaux, Qualité et Sécurité des Systèmes d'Information, Cybersécurité, etc.
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Métier Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les autres métiers des systèmes d'information
- Relations internes avec les directions des autres domaines d'activités de l'entreprise, dont Maitrise des risques et Juridique
- Relations avec des prestataires ou des experts extérieurs

Domaine

H. Communication et conception multimédia

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est de concevoir et réaliser les actions et supports de communication qui informent et entretiennent la confiance des parties prenantes dans les offres, le fonctionnement et les performances de l'entreprise.

Valeur ajoutée

L'efficacité d'une société d'assurances requière la participation informée et confiante de multiples partenaires : clients, sociétaires, collaborateurs, actionnaires, d'autres acteurs encore... Les métiers de la communication et de la conception multimédia assurent la médiation entre les différentes entités qui produisent des informations et les publics auxquels ils souhaitent les faire connaître. Dans des domaines très divers (offre produits/services, finance, ressources humaines, développement durable...), ils valorisent les contenus en facilitant leur accès, compréhension et adhésion par leurs destinataires.

Métiers

Cette médiation est réalisée par :

- la conception et la mise en œuvre d'actions de communication adaptées aux objectifs et aux cibles, d'une part : H1 - Communication et relations publiques
- le développement et l'administration d'outils multimédia faisant appel aux technologies numériques, d'autre part. H2 - Conception et animation multimédia

Evolutions récentes

Des liens forts avec le marketing de l'entreprise.

La communication commerciale est un levier majeur pour le développement des sociétés d'assurances. Ainsi, une partie importante de ces professionnels travaille dans des structures proches ou intégrées à la direction marketing de l'entreprise. Dans des équipes distinctes, avec des rattachements différents, leurs collègues prennent alors en charge les actions de communication (institutionnelle, ressources humaines...) dans les autres domaines.

La cohérence des communications autour de la marque

A l'ère du digital, l'entreprise se présente comme un « hub » d'interconnexions entre de nombreuses parties prenantes. Cet écosystème unifié tend ainsi à rendre caduque la distinction ou le compartimentage historique entre destinataires externes et internes. Les communications commerciales, financières, sociétales, ou employeur ne se déploient pas dans des espaces séparés. Toutes doivent contribuer à la cohérence d'ensemble et décliner les mêmes valeurs d'une stratégie globale de marque. Les services émetteurs, les objets/sujets de communication

et les destinataires des actions peuvent être très différents, la vision et le socle de compétences qui les sous-tendent sont essentiellement les mêmes.

La préoccupation de l'expérience utilisateur dans l'usage des outils numériques

Aujourd'hui, la communication recourt massivement à la médiation d'outils numériques. Dans la vente, la relation client, le recrutement, la formation, l'information institutionnelle..., les sites web, plateformes et autres "applis" viennent compléter ou se substituer à l'interaction humaine. Dans cet environnement, on attend des métiers de la conception et de l'animation multimédia qu'ils mettent à disposition des outils grand public d'usage facile. Les démarches d'UX et d'UI design (User eXperience, expérience utilisateur et User Interface, interface homme-machine) sont investies pour améliorer l'expérience utilisateur par un travail sur l'ergonomie, la cohérence des processus internes, des fonctionnalités intuitives ...

H	COMMUNICATION ET CONCEPTION MULTIMEDIA
H1	Communication et relations publiques

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable/Chargé.e de communication • Responsable des relations presse • Attaché.e de presse • Chargé.e des relations publiques/des relations extérieures

<i>Mission</i>
Contribuer à la notoriété et à la valorisation de l'image de l'entreprise ainsi qu'au maintien des relations de confiance avec ses clients, salariés et partenaires par la conception et la mise en œuvre d'actions de communication adaptées aux objectifs et aux cibles

Illustrations d'activités mises en œuvre

Communication d'entreprise et relations publiques	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des plans de communication et en coordonner la mise en œuvre avec le concours de prestataires (agences de communication ou de publicité, régies publicitaires, centrales d'achat d'espaces media...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des messages de communication (newsletters, magazine, réseaux sociaux, communiqués de presse, flash infos...) à destination des différents publics cibles et en identifiant le meilleur canal de communication
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser ou participer à la réalisation des supports de communication internes ou externes (magazine d'entreprise, intranet, newsletters dépliés, brochures, médias digitaux...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des manifestations événementielles (conférences de presse, séminaires, animations sur l'espace public, salons, cocktails...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des revues de presse et suivre les retombées médiatiques concernant l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation avec les médias, l'interface et la circulation d'informations auprès de différents relais d'opinion
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer des communautés sur les thématiques de son périmètre
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques, concurrentielles...) en matière de communication et de marché médiatique (notoriété et positionnement des médias)
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis, briefs, scénarios...) à destination des prestataires ou fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au choix des prestataires ou fournisseurs, négocier le coût des espaces médias, et assurer le pilotage et le suivi de leurs prestations
	<ul style="list-style-type: none"> • Exploiter les données pour évaluer le retour sur investissement des actions menées
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des alertes en cas de risque médiatique et des préconisations pour valoriser l'image de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Former et accompagner les porte-paroles de l'entreprise à la prise de paroles média et sensibiliser en interne aux risques de réputation et de crise
	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter son appui pour des actions de communication à d'autres domaines de l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Les médias et les techniques de communication écrite, orale et journalistique
	<ul style="list-style-type: none">• Les outils, logiciels et médias digitaux
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger des messages et documents en fonction des cibles
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger un message adapté à un support de communication (presse, radio, télévision, web)
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Construire un plan de communication (on et off line)
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau relationnel

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de bac + 2 à bac +5 (niveau 5 à 7) dans le domaine de la Communication d'entreprise, Communication visuelle, Communication événementielle, Activités et techniques de communication, Relations publiques, presse, événementiel, journalisme
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Communication et animation multimédia (H2)
- Métiers Marketing de l'offre (B2) ou Marketing opérationnel et digital (B5)
- Métiers Assistanat et office management (F1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Assistanat et office management (F1)
- Métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)
- Métiers Marketing de l'offre (A2) ou Marketing opérationnel et digital (B5)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec le métier Conception et animation multimédia (H2)
- Relations internes fréquentes avec les domaines Ressources Humaines (I), Conception de l'offre (A)
- Relations externes fréquentes avec des prestataires et des réseaux professionnels

H	COMMUNICATION ET CONCEPTION MULTIMEDIA
	H2 Conception et animation multimédia

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Concepteur.rice multimédia • Chef.fe de projet multimédia • Redacteur.rice Web SEO • UI Designer

<i>Mission</i>
Faire connaître et promouvoir l'entreprise, ses produits et services par la conception, la réalisation et l'administration de supports et outils faisant appel aux technologies numériques et multimédia

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients ou utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier, suivre et faire émerger les besoins et attentes des clients ou utilisateurs en matière de communication multimédia
Conception et diffusion d'informations multimédia	<ul style="list-style-type: none"> • Définir ou adapter les chartes graphique et éditoriale et l'ergonomie des supports multimédia, travailler l'ergonomie des supports et veiller à leur respect • Concevoir et réaliser des éléments graphiques, audio-visuels ou digitaux destinés à la promotion de l'entreprise et à la valorisation de son image • Elaborer des maquettes à partir de cahier des charges et les soumettre à la validation des services demandeurs avant finalisation et diffusion • Concevoir des interfaces répondant aux besoins des utilisateurs en fonction des contraintes et de la qualité attendue • Evaluer la qualité des design/communication auprès des utilisateurs (tests, focus group, ...) et suivre les indicateurs de performance pour que l'expérience utilisateur soit efficace et agréable • Construire, actualiser et faire évoluer les médias digitaux (site Internet, Intranet, applications, ...) de l'entreprise
Administration et animation multimédia	<ul style="list-style-type: none"> • Administrer les sites digitaux de l'entreprise (gestion des accès, homologation... en relation avec les services informatiques...) • Assurer la visibilité numérique de l'entreprise et son référencement dans les moteurs de recherche • Participer ou réaliser l'animation des sites digitaux de l'entreprise (sites web, réseaux sociaux, chat, ...) et le suivi des relations et des échanges avec les clients, les internautes
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques, concurrentielles...) en matière de communication multimédia

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de conception et de modélisation multimédia
	<ul style="list-style-type: none">• Lire et respecter un protocole de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et applications de conception multimédia
	<ul style="list-style-type: none">• Transposer des idées et des messages en images fixes, animées ou interactives, attractives et signifiantes pour les cibles visées
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients
	<ul style="list-style-type: none">• Optimiser l'ergonomie, l'attractivité et la visibilité de médias digitaux
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de bac + 2 à bac +5 (niveau 5 à 7) dans les domaines de la Communication visuelle, de l'audiovisuel, du multimédia et Internet

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Communication et relations publiques (H1)
- Domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale : métiers Cycle de vie des applications (G3), Management de projets informatiques (G2)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale : métiers Cycle de vie des applications (G3), Management de projets informatiques (G2)
- Marketing opérationnel et digital (B5)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les métiers Communication et relations publiques (H1) et du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
- Relations fréquentes avec les directions des autres métiers
- Relations externes fréquentes avec des prestataires

DOMAINE

I. Ressources Humaines

Mission :

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est de permettre l'atteinte des objectifs de l'entreprise par le recrutement, le développement et la gestion des ressources humaines. Il exerce ses activités en cherchant à établir un climat social de qualité, dans le respect du droit applicable. Par leur action, ces métiers participent à la motivation et l'engagement des salariés et travaillent à l'essor d'une culture de coopération entre les personnes.

Valeur ajoutée

Longtemps, l'activité des ressources humaines s'est confondue avec la mise à disposition de ressources (recrutement, formation...), la réalisation de travaux de gestion (administration du personnel, paie...), des interventions de médiation et de régulation sociale. En rappelant qu'il n'est de richesse que de femmes et d'hommes, la transformation servicielle tire la fonction ressources humaines dans de nouveaux rôles. A l'ère du digital (voir notre étude de 2018 sur le sujet), les enjeux de compétence, d'engagement et de coopération des collaborateurs établissent un lien direct entre problématiques RH et performance économique. Face à des évolutions protéiformes (techniques, sociétales, juridiques, managériales...), il revient à la fonction de répondre aux besoins singuliers de partenaires multiples, tout en portant auprès d'eux la cohérence d'une vision transversale de l'entreprise.

Métiers

Quatre ensembles composent le domaine ressources humaines :

I1 Administration des ressources humaines

I2 Développement des ressources humaines

I3 Relations sociales

I4 Pilotage et autres expertises RH

Evolutions récentes

Dans son étude "RH 7.0 – Les scénarii prospectifs des métiers des ressources humaines", l'AGRH - en partenariat avec l'Association Nationale des DRH - identifie sept tendances de fond sur les évolutions potentielles de la fonction, (voir tableau ci-après). Comme la présentation de leurs travaux le souligne, trois grands domaines d'enjeux se dessinent :

- d'une part la nécessité de disposer de compétences stratégiques. Un monde en transformation permanente (T1), un développement de communautés (T2) et un environnement de plus en plus numérique (T3) imposent à la RH d'anticiper les implications de la mutation accélérée du système productif sur les compétences, la motivation des individus, leur manière de vivre et de travailler ensemble, les nouvelles approches managériales.

- d'autre part, l'affirmation de la RH comme un métier à part entière, avec ses contingences et ses pôles d'excellence. « car si la fonction RH est de plus en plus attendue sur son rôle d'accompagnement et de management, elle ne saurait l'exercer utilement sans continuer à

affirmer qu'elle est un métier qui s'apprend et se rénove techniquement. A la croisée d'un enracinement administratif revisité (T5), d'un pilotage stratégique performant (T6) et d'une forte maîtrise des risques (T7), les professionnels des ressources humaines doivent développer de nouveaux professionnalismes."

- entre aspirations stratégiques et exigences techniques, la fonction RH sera aussi particulièrement attendue sur le terrain de la bienveillance (T4) dans des domaines aussi divers que la santé et le bien-être des personnes, la qualité des relations au travail ou l'implication de l'entreprise dans des causes sociétales.

« RH 7.0 – Les scénarii prospectifs des métiers des ressources humaines »

L'étude prospective de l'AGRH associe trois scénarios à chacune des sept tendances. On trouvera dans le rapport un descriptif de chacun et l'estimation de sa probabilité de survenance.

<http://www.metiers-assurance.org/wp-content/uploads/2019/10/RH-7.0—Les-scénarii-prospectifs-des-métiers-des-ressources-humaines.pdf>] .

A. LA NECESSITE DE DISPOSER DE COMPETENCES STRATEGIQUES

Tendances	Scénarii
T1. Un monde en transformation permanente	S1. RH « transformeur » où l'accompagnement des transformations organisationnelles
	S2. RH « conseiller personnel » où l'accompagnement des personnes et de leur trajectoire professionnelle
	S3. RH « territorial » où le développement du réseautage territorial
T2. Un développement des communautés	S4. RH développeur de la marque employeur
	S5. RH pilote de communautés
	S6. RH veilleur de tendances
T3. Un environnement de plus en plus numérique	S7. RH résistant aux sirènes du digital
	S8. RH pilote d'une digitalisation approuvée
	S9. RH 3.0 où le règne de la Data

B. UNE ATTENTE DE BIENVEILLANCE

Tendances	Scénarios
T4. Une bienveillance attendue	S10. RH dynamiseur des relations humaines
	S11. RH garant de la santé et la sécurité des personnes
	S12. RH promoteur de la RSE

C. UN METIER AVEC SES CONTINGENCES ET EXCELLENCES TECHNIQUES

Tendances	Scénarios
T5. Un enracinement administratif revisité	S13. RH expert administratif
	S14. RH normatif
	S15. RH contrôleur de gestion sociale
T6. Une quête de pilotage stratégique et performant	S16. RH stratège
	S17. RH en partage avec les managers
	S18. RH garant de la performance globale
T7. Une maîtrise des risques exigée	S19. RH vigie des risques
	S20. RH conseiller juridique
	S21. RH criminologue

I	RESSOURCES HUMAINES
I1	Administration des ressources humaines

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire / Responsable administration RH • Gestionnaire de paie

Mission
Assurer ou contribuer, dans le respect des dispositions réglementaires, à la qualité du suivi administratif de la relation contractuelle avec le salarié et avoir un rôle de conseil vis-à-vis du salarié et de la hiérarchie

Illustrations d'activités mises en œuvre

Administration des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer tous les documents réglementaires liés à la gestion du personnel : établir les contrats de travail, avenants, soldes de tout compte, attestations, assurer les affiliations aux diverses caisses. • Assurer les relations avec les organismes sociaux : mutuelle, Urssaf, caisse primaire d'assurance maladie, médecine du travail, caisse d'assurance retraite et de la santé au travail... • Assurer et suivre l'ensemble des process de gestion des temps (absentéisme, présentéisme des salariés), gérer les incidences et les mesures disciplinaires.
Gestion de la paie	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer les éléments fixes (ancienneté, congés, arrêt de travail, validation des pointages) et variables (intéressement, prime, heures supplémentaires, maladie, accident) de la paie • Assurer la gestion des notes de frais • Superviser ou réaliser les opérations de paie et les enregistrer comptablement • Etablir les déclarations obligatoires (DSN, formation, apprentissage, handicapés...), régler les cotisations sociales.
Analyse et synthèse d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et suivre l'ensemble des tableaux de bord sociaux permettant de suivre l'activité du personnel : effectifs, rémunérations, masse salariale, congés, accidents du travail...
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller les managers (règles sur les heures supplémentaires, gestion des représentants du personnel...) et la direction (contraintes légales, adaptations aux nouvelles réglementations, support dans les relations avec les IRP...). • Informer les salariés en termes de protection sociale, de rémunération, de conditions et temps de travail, départ en retraite
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille sur les textes légaux, droit social et droit fiscal

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
	<ul style="list-style-type: none">• Les systèmes de rémunération de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques du calcul de paie et règles de gestion du temps de travail
	<ul style="list-style-type: none">• Les régimes de retraite et de prévoyance
	<ul style="list-style-type: none">• Etablir des déclarations sociales
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de paie
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des outils et données statistiques
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels et se servir du SIRH
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de bac + 2 à bac +5 (niveau 5 à 7) dans le domaine de la Gestion des entreprises, de l'Administration Economique et Sociale des Ressources Humaines, droit du travail/de la Sécurité Sociale
- Ecole de Commerce avec spécialité ressources humaines

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres Métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métiers Communication et relations publiques (H1)
- Métiers Assistanat et office management (F1)
- Métiers Comptabilité et trésorerie (J1)
- Domaine Gestion et maîtrise des risques (K)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métiers Assistanat et office management (F1)
- Métiers Comptabilité et trésorerie(J1)
- Domaine Gestion et maîtrise des risques (K)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les autres métiers du domaine Ressources humaines (I)
- Relations internes fréquentes avec les collaborateurs de l'ensemble des directions de l'entreprise
- Relations externes avec les organismes sociaux

I	RESSOURCES HUMAINES
I2	Développement des ressources humaines

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Chargé.e/ responsable du développement RH / des compétences - Human Ressources Business Partner / Responsable Ressources humaines • Chargé.e de mission emploi-carrière / RH • Chef.fe de projet / Responsable formation • Chargé.e de recrutement / de la mobilité / de la diversité /de sourcing • Ingénieur.e de contenus pédagogiques • Concepteur.rice de formation • Animateur.rice de formation

<i>Mission</i>
<p>Contribuer à l'acquisition, au maintien, et au développement des compétences afin de répondre aux besoins stratégiques de l'entreprise.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion de projets RH	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des analyses permettant d'identifier la situation de l'entreprise et d'anticiper l'évolution des besoins en termes de ressources humaines et de compétences (démarche de GPEC, suivi de la masse salariale...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la politique de Développement des Ressources Humaines (plan de développement, besoins de recrutements, gestion des carrières, ...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et mettre en œuvre des outils de reporting et d'évaluation des actions RH (tableaux de bord, bases de données,)
Développement des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre de la politique de recrutement : sourcing (recherche de candidatures), relations avec les agences de recrutement, gestion des candidatures, conduite des entretiens, intégration, mobilité interne
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières : entretiens individuels, revue des talents, détection des hauts potentiels, élaboration des plans de carrière et de succession, bilan retraite, élaboration et actualisation des fiches de poste, ...
Développement des compétences et formation	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer un plan de développement des compétences et des programmes de formation adaptés en soutien à la stratégie de l'entreprise et aux besoins des collaborateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en œuvre du plan de formation (gestion des appels d'offres, sélections des prestataires, organisation des sessions, évaluation...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir ou participer à la conception des actions de formation (objectifs pédagogiques, ingénierie, ...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les formateurs ou animer des formations en présentiel ou à distance
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la direction de l'entreprise sur les besoins et les problématiques RH
	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller et accompagner les managers dans la gestion des compétences de leurs collaborateurs et dans la définition de leurs besoins et attentes en termes de recrutements
	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller individuellement des collaborateurs sur leur évolution professionnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer au dialogue social en établissant les analyses, notes et rapport

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none"> • Les orientations stratégiques de l'entreprise et son organisation
	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...) et de formation professionnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques et outils de GRH
	<ul style="list-style-type: none"> • Les logiciels et outils digitaux du domaine
	<ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes d'ingénierie de formation
	<ul style="list-style-type: none"> • Mener une action de recrutement
	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire des projets transversaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les compétences professionnelles
	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner un projet de mobilité (professionnelle et/ou géographique)
	<ul style="list-style-type: none"> • Construire une action de formation et ses outils d'évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer une formation
	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none"> • Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétence, être force de proposition

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de bac + 3 à bac +5 (niveaux 6 à 7) dans le domaine de la Gestion des entreprises, de l'Administration Economique et Sociale des Ressources Humaines, Formation des adultes
- Ecole de Commerce avec spécialité ressources humaines

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres Métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métier Communication et relations publiques (H1)
- Métier Assistanat et office management (F1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métier Assistanat et office management (F1)
- Métier Stratégie et transformation de l'entreprise (M2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les métiers des autres métiers du domaine Ressources humaines (I)
- Relations internes fréquentes avec les collaborateurs et les managers de l'ensemble des directions de l'entreprise
- Relations externes fréquentes avec les organismes paritaires ou publics, des prestataires de conseil ou de formation, cabinets de recrutement, ...

I	RESSOURCES HUMAINES
13	Relations sociales

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>	<i>Mission</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable / Chargée des affaires sociales • Responsable juridique et social 	<p>Contribuer à la qualité du climat social dans l'entreprise par l'animation du dialogue entre la Direction, les IRP et les collaborateurs. Assurer le déploiement de la politique sociale en cohérence avec les axes stratégiques de la DRH dans le respect de la législation sociale.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Suivi des projets ou chantiers sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et mettre en œuvre des orientations de négociation et d'information en accompagnement de la stratégie de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Programmer les différentes échéances annuelles avec les instances représentatives du personnel (comité social d'entreprise, commission santé, sécurité et conditions de travail...).
	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer les évolutions sociales de l'entreprise en formalisant des propositions conformes à la stratégie de l'entreprise, à la convention collective et au droit du travail
Relations et négociations avec les partenaires sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les différentes instances représentatives du personnel des projets de développement réglementaire de l'entreprise.
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer les réunions avec les partenaires sociaux et négocier et rédiger les accords (égalité professionnelle, salaires, temps de travail, ...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la bonne mise en œuvre des accords conclus et communiquer auprès des partenaires sociaux sur le déroulement des opérations.
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction et les opérationnels sur des questions de législation du travail et apporter une dimension conseil en amont des projets de développement de l'entreprise.
	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter des conseils en matière de gestion sociale individuelle ou en cas de litige, et assurer le cas échéant le suivi des procédures de départ et contentieux droit social
	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les différents indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui permettent de suivre le climat social et d'anticiper les risques de crise
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions du droit social liées soit au cadre législatif national (code du travail), soit à une convention collective et pouvant avoir un impact sur l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise et son organisation
	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
	<ul style="list-style-type: none">• Les institutions représentatives du personnel (IRP)
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de communication et de négociation
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier un accord, une convention avec des intervenants internes ou externes
	<ul style="list-style-type: none">• Déployer des mesures réglementaires liées au droit du travail
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de bac + 3 à bac +5 (niveaux 6 à 7) dans le domaine de l'Administration Economique et Sociale des Ressources Humaines, du droit social

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métier Communication et relations publiques (H1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres Métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métiers du domaine Projets d'organisation et de transformation (M)
- Métiers du domaine Conseil juridique et Secrétariat général (L)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les métiers des autres métiers du domaine Ressources humaines (I)
- Relations internes fréquentes avec les représentants de la direction de l'entreprise et les IRP
- Relations externes possibles avec des organismes de régulation, des prestataires

I	RESSOURCES HUMAINES
14	Pilotage et autres expertises RH

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôleur.se de gestion sociale • Analyste pilotage des Ressources humaines • Spécialiste des politiques de rémunération • Chargé.e d'études RH

<i>Mission</i>
Apporter une expertise et outiller la fonction Ressources Humaines par la mise à disposition d'analyses et d'instruments de pilotage de la politique RH

Illustrations d'activités mises en œuvre

Politique de rémunération	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir la politique de rémunération en relation avec les orientations stratégiques de l'entreprise, garantissant l'équilibre et l'équité interne et dans le respect de la réglementation.
	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer, suivre et faire vivre la politique de rémunération [directe et indirecte, individuelle et collective dans l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des enquêtes salariales, analyser les résultats et recommander des mesures correctives si nécessaires
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier, définir et déployer les dispositifs de motivation et d'incentive (intéressement, participation, actionnariat et épargne salariale - PEE, Perco), les avantages sociaux (retraite, prévoyance, frais de santé), et les avantages en nature (voiture, téléphone, ordinateur portable, chèques repas, indemnité de transport, aide au logement...)
Pilotage et gestion des données ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mettre en œuvre des outils de collecte et d'analyse de données RH et en optimiser le pilotage et la mise à disposition pour la réalisation de projections
	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les indicateurs sur les données RH (masse salariale, effectifs, turn-over, absentéisme, recrutement, climat interne, gestion des temps, mobilité...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et interpréter les données afin de définir des plans d'action au service de la gestion des RH
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter son expertise à des projets transversaux liés aux ressources humaines
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des plans d'action en vue d'améliorer la gestion des ressources humaines
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille sur son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise et son organisation
	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
	<ul style="list-style-type: none">• Les outils et méthode des data sciences
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir des modèles et des outils de traitement de données
	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer une analyse et un diagnostic à partir de données
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de bac + 3 à bac +5 (niveaux 6 à 7) dans le domaine de l'Administration Economique et Sociale des Ressources Humaines, du droit social ou dans le domaine du traitement des données

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Autres Métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métiers du domaine Système d'information : Organisation et gestion des évolutions du système d'information (G1), Management de projets informatiques (G2)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres Métiers du domaine des ressources humaines (I)
- Métiers du domaine Projets d'organisation et de transformation (M)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les métiers des autres métiers du domaine Ressources humaines (I)
- Relations internes fréquentes les métiers du domaine systèmes d'information
- Relations externes possibles avec des prestataires

DOMAINE

J. Pilotage économique, comptable et financier

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est de contribuer à la connaissance, l'anticipation et la maîtrise des résultats économiques, comptables et financiers de l'entreprise.

Valeur ajoutée

Par la pertinence et la fiabilité des informations financières qu'ils élaborent, ces métiers contribuent à la confiance des assurés, actionnaires et sociétaires, autorités de contrôle. En produisant les données de pilotage et de suivi de la performance, ces professionnels aident les décideurs à prendre les meilleures décisions face à un environnement volatil et incertain, dans des organisations de plus en plus complexes.

Métiers

Les métiers du pilotage économique, comptable et financiers comprennent quatre catégories :

- J1. Comptabilité et trésorerie
- J2. Contrôle de gestion et pilotage de la performance
- J3. Actuariat et études financières
- J4. Achats et pilotage des fournisseurs et prestataires

Principales évolutions :

L'intégration du S.I. financier dans les chaînes d'activités de l'entreprise

La transformation des systèmes d'information modifie le recueil, le traitement et la circulation des données. La disparition des saisies comptables laisse place à la supervision des interfaces qui relient les applicatifs métiers avec le S.I. financier de l'entreprise. Son paramétrage requiert une vision transversale des chaînes productives et comptables impliquant une coopération étroite avec toutes les entités de l'entreprise. En intégrant l'impact des changements de structure, processus, outils, portefeuilles... intervenus au niveau des métiers, les professionnels de cette fonction sont de plus en plus associés aux projets de transformation de l'entreprise.

Les métiers doivent par ailleurs s'appropriier les évolutions digitales (blockchain, algorithmes, big data, data-analytics, intelligence artificielle, ...) et sont conduits à intégrer ces innovations dans leurs activités et à participer aux choix des meilleures solutions et à leur mise en place.

La diffusion de la dimension du risque dans les métiers de la fonction financière

Une caractéristique distingue l'assurance de nombreux autres secteurs économiques : le caractère aléatoire de la sinistralité et des rendements financiers place le risque au cœur du pilotage de l'entreprise. Historiquement situés dans des départements techniques spécialisés, les travaux d'évaluation (inventaires...) réalisés par les actuaires étaient repris par les métiers de la comptabilité et du pilotage. Désormais, c'est au tour de ces mêmes métiers d'ouvrir plus largement leurs propres activités à la dimension du risque. Pour piloter la production de reporting ou d'états comptables, les obligations réglementaires (notamment Solvabilité 2 et IFRS 17 demain) imposent de recourir à des compétences actuarielles. Au-delà de ces postes pointus, des approches probabilistes ou en valeur de marché demandent à tous les collaborateurs de se familiariser avec une nouvelle culture.

Vers une rationalisation des processus comptables et financiers

A la suite de Solvabilité 2, les moyens alloués à la fonction financière lui ont permis de faire face à une multiplication des états à produire, à l'accélération des rythmes et des échéances comptables, à l'intensification des contrôles... Désormais, on attend aussi de ces métiers qu'ils améliorent la performance coûts / efficacité des processus qu'ils mettent en œuvre. Le recours aux nouvelles technologies (Robotic Process Automation, par exemple) pourrait demain contribuer à cette rationalisation, favorisant alors une possible ré-internalisation d'activités sous-traitées, voire *off-shorées* par les entreprises.

L'importance croissante du suivi des prestataires

La contribution des fournisseurs de biens et des prestataires de services prend une part croissante dans la performance des sociétés d'assurances. C'est notamment le cas du domaine des systèmes d'information (matériels et applications), des prestations liées à l'environnement de travail (maintenance et entretien des locaux...) ou encore des services RH (paie, formation...). Ces enjeux conduisent au développement d'une fonction de pilotage de la performance, logée au sein même des métiers en relation quotidienne avec des prestataires.

J	PILOTAGE ECONOMIQUE, COMPTABLE ET FINANCIER
J1	Comptabilité et trésorerie

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Chargé.e de gestion comptable • Responsable inventaire • Responsable comptable • Analyste comptes

<i>Mission</i>
Contribuer à la connaissance fiable des résultats de l'entreprise et de son patrimoine en procédant à la tenue et à l'arrêtés des comptes, dans le respect des normes et procédures réglementaires et en participant à l'amélioration continue des processus.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Préparation et tenue des comptes	<ul style="list-style-type: none"> • Superviser les interfaces qui relient les applicatifs métiers avec le S.I. financier de l'entreprise et s'assurer de la qualité ou de la conformité des données • Gérer les opérations comptables spécifiques à la coassurance, aux traités de réassurance ou aux opérations financières
Gestion comptable et consolidation	<ul style="list-style-type: none"> • Justifier, analyser et clôturer les comptes • Etablir les états comptables et les déclarations fiscales ou sociales réglementaires • Participer à l'amélioration des procédures, outils de gestion comptable et systèmes d'information associés • Etablir des prévisions annuelles de résultats • Identifier, interpréter et signaler les écarts entre prévisions et réalisations
Consolidation	<ul style="list-style-type: none"> • Centraliser les données transmises par les entités de l'entreprise ou les sociétés du groupe, en contrôler la cohérence et en établir le bilan consolidé
Gestion de la trésorerie	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer la trésorerie quotidiennement et rapprocher les situations comptables avec les opérations bancaires
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux interlocuteurs concernés des analyses comptables, apporter son expertise dans les projets de l'entreprise • Gérer les relations avec les interlocuteurs internes (directions métiers) et externes (commissaires aux comptes, banques, le régulateur, les administrations, les contrôleurs fiscaux)
Veille	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (réglementaires, technologiques, de marché, concurrentielles) pouvant avoir un impact sur son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation fiscale et comptable (notamment plan comptable général et plan comptable des assurances...)
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques, process et outils comptables et financiers
	<ul style="list-style-type: none">• La comptabilité analytique
	<ul style="list-style-type: none">• Savoir tenir à jour, justifier et consolider des comptes
	<ul style="list-style-type: none">• Savoir établir des états comptables ou financiers et des déclarations réglementaires
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les logiciels et applications spécifiques à son travail
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de niveau Bac+3 à Bac+ 5 (niveau 6 à 7) dans les domaines du contrôle de gestion, de la comptabilité et de la gestion, de l'économie et de la gestion
- Ecoles de commerce/de management d'entreprises

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Gestion des actifs (E), Administration des ressources humaines (I1), Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2), Actuariat et études financières (J3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Gestion des actifs (E), Administration des ressources humaines (I1), Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2), Actuariat et études financières (J3), Achats et pilotage de fournisseurs et prestataires (J4)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les directions des autres métiers de l'entreprise et le domaine SI
- Relations fréquentes avec des interlocuteurs externes : commissaires aux comptes, banques, administrations fiscales, etc.

J	PILOTAGE ECONOMIQUE, COMPTABLE ET FINANCIER
J2	Contrôle de gestion et pilotage de la performance

Exemples d'intitulés des métiers

- Contrôleur.se de gestion
- Responsable contrôle de gestion
- Contrôleur.se budgétaire/Contrôleur.se financier.ère

Mission

Contribuer à l'amélioration de la performance économique de l'entreprise par le suivi de ses indicateurs de gestion, ainsi que par la mesure et l'analyse des écarts par rapport aux objectifs définis. Accompagner le pilotage de l'entreprise par des analyses budgétaires permettant d'éclairer les décisions.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Contrôle et pilotage des résultats de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la définition des objectifs économiques de l'entreprise et à la détermination de ses indicateurs de gestion • Elaborer des prévisions annuelles de résultats • Identifier, interpréter et signaler les écarts entre prévisions et réalisations, et proposer des mesures correctives • Analyser les résultats de l'entreprise et leur évolution, réaliser le reporting et des prévisions permettant d'éclairer les décisions
Contrôle et gestion budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir, traiter et consolider les informations nécessaires à l'élaboration ou au suivi des budgets • Elaborer le budget prévisionnel de l'entreprise ou d'une entité • Effectuer des projections de consommation budgétaire et des tableaux de suivi de leur réalisation • Elaborer, renseigner et exploiter des tableaux de bord ou outils d'aide à la décision (scénarios, projections...) • Participer à l'amélioration des procédures, outils de gestion et systèmes d'information associés
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction sur le pilotage de la gestion de l'entreprise en produisant des états des lieux, des prévisions et des préconisations • Formuler des alertes en cas de dérive budgétaire et des préconisations pour y remédier • Fournir aux interlocuteurs concernés des analyses budgétaires et en expliciter, si besoin, la portée
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (tendances de marchés, pistes de développement, ...) pouvant avoir un impact sur le domaine

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils comptables et financiers
	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation sociale, fiscale et financière en matière d'assurance
	<ul style="list-style-type: none">• Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les techniques de contrôle de gestion et de pilotage budgétaire
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Evaluer l'incidence d'une nouvelle disposition réglementaire sur l'entreprise (en termes de résultats financiers)
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau Bac+3 à Bac+5 (niveau 6 à 7) dans les domaines du contrôle de gestion, de la comptabilité et de la gestion, de l'économie et de la gestion
- Ecoles de commerce/de management d'entreprises

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Comptabilité et trésorerie (J1), Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Actuariat, financier et pilotage économique (J3), Direction de l'entreprise ou de centre de profit (N), Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les autres métiers du pilotage économique, comptable et financier, avec la direction de l'entreprise et les responsables d'entité
- Relations internes fréquentes avec les autres domaines métiers dans le cadre de projets de développement, transformations, etc.
- Relations possibles avec des prestataires, conseils extérieurs

J	PILOTAGE ECONOMIQUE, COMPTABLE ET FINANCIER
J3	Actuariat financier et études financières

<u>Exemple d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Actuaire/Actuaire financier • Responsable d'études statistiques et actuarielles financières • Charg.é.e d'études actuarielles

<i>Mission</i>
Contribuer au maintien de l'équilibre financier de l'entreprise dans le respect des obligations réglementaires en évaluant les risques liés à son activité ou à sa gestion, en modélisant leurs impacts sur les résultats financiers et en préconisant les actions permettant d'en limiter les effets

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des données	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter, développer et fiabiliser des données internes ou externes pour constituer et entretenir des bases nécessaires aux analyses et études • Proposer ou adapter des modèles mathématiques et outils d'analyse permettant de réaliser des diagnostics et prévisions
Gestion actif/passif	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les risques financiers de l'entreprise en estimant l'impact de divers paramètres (sinistralité, variation des engagements...) sur l'actif et le passif • Modéliser l'évolution des flux financiers et de trésorerie de l'entreprise • Evaluer les actifs de l'entreprise afin de déterminer sa valeur intrinsèque
Contrôle et pilotage des résultats de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au suivi du portefeuille, au calcul des fonds propres et des provisions, à la détermination du passif social...
Evaluation économique et financière	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des analyses financières sur la valeur économique des entreprises en vue de la souscription des risques en analyse crédit ou pour éclairer les décisions de placement des gestionnaires d'actifs • Réaliser des analyses techniques et actuarielles permettant d'étayer la politique d'investissement de l'entreprise
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction en matière de gestion des équilibres financiers de l'entreprise • Formuler des alertes en cas de risques financiers et des préconisations pour y remédier • Venir en appui des directions métiers pour leur apporter un éclairage économique ou financier • Présenter à leurs destinataires les études réalisées et en expliciter, si besoin, la portée
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille sur les règles prudentielles, technologiques, juridiques ou concurrentielles

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• La conjoncture économique générale et sectorielle
	<ul style="list-style-type: none">• Les outils et méthode des data sciences
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils comptables et financiers
	<ul style="list-style-type: none">• La gestion actif/passif
	<ul style="list-style-type: none">• Les contraintes liées au respect du Code des Assurances
	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir des modèles et des outils de traitement de données
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place et exploiter des outils prévisionnels
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes d'actuariat
- Diplômes de Bac+2 à Bac+5 (niveaux 5 à 7) en statistiques, data sciences, économétrie, économie, finances, comptabilité
- Ecoles d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2), Actuariat, études techniques et data sciences (A1)
- Domaines métiers : Maîtrise des risques et conformité (K), Projets d'organisation et de transformation (M)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Actuariat, études techniques et data sciences (A1), Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2)
- Domaines de métiers : Gestion des actifs (E), Conformité et maîtrise des risques (K), Direction de l'entreprise ou de centre de profit (N)

Dimension relationnelle des métiers

- Travail en collaboration avec les autres métiers du Pilotage économique, comptable et financier
- Relations internes fréquentes avec la direction de l'entreprise, le contrôle interne
- Relations possibles avec les autres métiers de l'entreprise et des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou de données

J	PILOTAGE ECONOMIQUE, COMPTABLE ET FINANCIER
J4	Achats et pilotage de fournisseurs et prestataires

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur.se • Gestionnaire conventions prestataires • Responsable des achats • Approvisionneur.euse • Responsable/Gestionnaire relations fournisseurs

<i>Mission</i>
<p>Contribuer à la maîtrise des coûts de l'entreprise en pilotant et supervisant les politiques et les procédures d'achat de biens ou de prestations répondant aux besoins de l'ensemble de l'entreprise</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des achats de biens et de services	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer, mettre en œuvre et optimiser les procédures d'achat dans le cadre budgétaire fixé • Recueillir les besoins et attentes des entités en matière d'achat de biens ou de prestations • Mener ou faire réaliser des études sur le rapport qualité/prix des biens et services utilisés • Définir avec les services concernés les points de contrôle permettant d'optimiser le contrôle interne de la chaîne d'achat et de contribuer au contrôle budgétaire des dépenses (indicateurs de performance et réalisation de leur suivi) • Réaliser l'approvisionnement en biens et services en lien avec les équipes gérant les stocks et les parcs
Suivi de projets, d'achats et d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des documents (cahiers des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs • Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Contrôler les procédures d'achats et l'exécution des marchés (respect des contraintes de planning et réglementaires) • Effectuer les commandes d'approvisionnement dans le respect des contrats négociés
Gestion de la relation avec les prestataires	<ul style="list-style-type: none"> • Référencer des prestataires ou des fournisseurs, gérer et animer un réseau de prestataires agréés • Négocier les contrats d'achat en termes de coût, qualité, délai, conditions de paiement, en se rapprochant si besoin des services d'expertise (Juridique, etc.) ...et passer les commandes • Évaluer la qualité des prestations, auditer la conformité avec les fournisseurs et analyser les performances des fournisseurs par la mise à jour et la tenue d'indicateurs • S'assurer du bon fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement et gérer les problématiques opérationnelles de service après-vente
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller et accompagner la direction dans la mise en place de la politique d'achats et la fixation d'objectifs d'optimisation de coûts, qualité et délais permettant de développer les pratiques achats de l'ensemble de l'entreprise
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière d'achat

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation de l'entreprise et ses métiers
	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations de l'entreprise en matière d'achat
	<ul style="list-style-type: none">• Les fournisseurs présents sur le marché et les caractéristiques de leurs produits
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et les stratégies de négociation
	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger un cahier des charges
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer un appel d'offre
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Agir avec réactivité et adaptabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau Bac+3 à Bac+5 (niveau 6 à 7) dans les domaines de la gestion des achats, des Achats Internationaux et logistique
- Ecole de commerce/de management d'entreprises
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2)
- Métiers Services aux utilisateurs (F2), Immobilier et exploitation technique des bâtiments (F4)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2)
- Métiers Services aux utilisateurs (F2), Immobilier et exploitation technique des bâtiments (F4)
- Domaine Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les prestataires externes
- Relations internes fréquentes avec les directions des autres métiers pour la gestion de leurs besoins
- Relations possibles avec des réseaux de partenaires

DOMAINE

K. Gestion et maîtrise des risques

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est d'identifier, évaluer, prévenir ou réduire les risques de l'entreprise.

Valeur ajoutée

"Le risque représente la possibilité qu'un événement survienne dont les conséquences seraient susceptibles d'affecter les personnes, les actifs, l'environnement, les objectifs ou la réputation de l'entreprise" (AMRAE). La gestion des risques consiste en un ensemble de moyens, comportements, procédures et actions qui visent à réduire l'exposition de la société d'assurances. Cette démarche globale est de la responsabilité de chaque entité pour les activités qui la concernent. Dans cette perspective, les métiers de la gestion des risques remplissent une fonction d'éclairage, de challenge et d'accompagnement des lignes managériales. Par l'animation d'un dispositif transversal de gouvernance, ils apportent à la direction générale et aux autorités de contrôle une vision d'ensemble, objectivée et documentée, de l'exposition aux risques.

Métiers

Le dispositif associe contrôles permanents et périodiques. Les contrôles permanents recouvrent les actions réalisées quotidiennement par les opérationnels et leur hiérarchie dans le cadre du traitement des opérations (premier niveau). Ils concernent aussi le contrôle interne, la gestion des risques et la conformité (deuxième niveau). Les contrôles périodiques interviennent à un troisième niveau. Réalisés a posteriori par l'audit et par les autorités de tutelles, ils permettent de prendre un certain recul ; La nomenclature distingue ainsi trois métiers :

K1. Management des risques

K2. Contrôle interne et conformité

K3. Audit

Principales évolutions

De Solvabilité 2 aux risques émergents

Le déploiement au 1^{er} janvier 2016 de la directive européenne Solvabilité 2 a fait rentrer le contrôle des risques financiers dans une nouvelle ère. Depuis lors, d'autres obligations visant la protection des consommateurs (DDA, RGPD...) ont augmenté l'exposition des entreprises au risque de non-conformité réglementaire. Aux aléas traditionnels et relativement balisés, s'ajoute l'exposition à des risques émergents difficilement identifiables et encore moins prévisibles. Depuis les attaques informatiques jusqu'aux crises sanitaires, les assureurs doivent en permanence anticiper de nouvelles menaces.

Diffuser la culture du risque au sein de l'entreprise

La gestion des risques est l'affaire de tous les acteurs de l'entreprise. Le manager responsable de la performance de son activité en est aussi comptable. Si l'appropriation de ce principe a progressé, une partie du chemin reste cependant à accomplir. Pour les professionnels en charge de la promouvoir, l'approfondissement d'une culture du risque par les lignes opérationnelles et fonctionnelles est prioritaire. Pour faire adhérer leurs interlocuteurs, ces métiers doivent désormais intégrer des postures et modes collaboratifs à leurs processus de contrôle.

L'agilité pour entretenir l'adaptabilité du système

Sur fond d'un cadre très structuré, ces exigences de proactivité et d'efficacité tirent la pratique vers davantage d'agilité et de pragmatisme. Sous la pression des enjeux, le bénéfice des activités est mis en balance avec les ressources qu'elles occupent. Exploitation des data en amont pour mieux cibler les contrôles, modalités de restitution plus interactives, action de sensibilisation et de formation des équipes, constitution de réseaux informels d'ilotage pour détecter les problèmes... forment autant de moyens multiples par lesquels les métiers du risque travaillent à entretenir l'adaptabilité du système.

K	GESTION ET MAITRISE DES RISQUES
K1	Management des risques

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable, Gestionnaire de risques/Risk manager • Analyste de risques économiques ou financiers / Assurantiels • Manager de risques économiques et financiers

<i>Mission</i>
Contribuer à préserver la valeur et la réputation de l'entreprise et à en améliorer la performance, en analysant, quantifiant et prévenant les risques qu'elle peut encourir. Mettre en place les moyens d'anticiper et de couvrir ces risques.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Evaluation et gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'ensemble des risques, notamment économiques et financiers, qu'encourt l'entreprise du fait de ses activités et de son fonctionnement, ou d'événements externes
	<ul style="list-style-type: none"> • Quantifier et modéliser ces risques, apprécier leurs conséquences possibles
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les engagements assurantiels de l'entreprise et déterminer les exigences en fonds propres, conformément aux normes de Solvabilité II
	<ul style="list-style-type: none"> • Estimer les besoins de couverture assurantielle de certains risques, rechercher les meilleures solutions d'assurance ou de réassurance, négocier et suivre les contrats souscrits
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Définir des axes d'amélioration pour garantir une couverture optimale des risques et le respect des exigences réglementaires (notamment au regard de Solvabilité II)
	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des alertes en cas de risques majeurs, et des préconisations pour y remédier
	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la réalisation du plan de continuité d'entreprise.
	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la sensibilisation aux risques de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise
Analyse et synthèse D'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Mener ou faire réaliser les études nécessaires à la gestion des risques de l'entreprise et à la performance de ses outils
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le reporting auprès des instances institutionnelles, opérationnelles internes et externes
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques, concurrentielles, réglementaires, etc.) pour anticiper leurs éventuels impacts sur la maîtrise des risques

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Le marché de l'assurance
	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation sociale, fiscale et financière en matière d'assurance (notamment Solvabilité II)
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils comptables et financiers
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des outils et données statistiques
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau Bac + 4 ou 5 dans le domaine de l'Assurance et gestion du risque, du Droit, de l'économie et gestion, Audit interne et management du risque
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Organisation des métiers et optimisation des processus (M1), Actuariat, financier et pilotage économique (J3), Conseil juridique (L1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Conseil juridique (L1), Contrôle interne et conformité (K2) ou Administration des ressources humaines (I4)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations internes fréquentes avec les autres métiers compétences professionnelles du domaine Conformité et maîtrise des risques (K) et avec la gouvernance de l'entreprise : domaines Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M) et Direction d'entreprise (N)
- Relations externes fréquentes avec des interlocuteurs externes : régulateurs, organismes de défense, etc.

K	GESTION ET MAITRISE DES RISQUES
K2	Contrôle interne et conformité

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôleur.se interne/Responsable contrôle interne • Référent.e risques et contrôle interne • Responsable des plans de continuité d'activité • Chargé.e de conformité

<i>Mission</i>
Assurer la sécurisation des risques liés au fonctionnement de l'entreprise en mettant en œuvre des plans de contrôle permettant d'identifier des risques. Evaluer la performance du dispositif de contrôle permanent et faire des recommandations pour limiter les risques opérationnels.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Evaluation et gestion des risques internes	<ul style="list-style-type: none"> • Etudier les risques liés aux activités de l'entreprise et en établir la cartographie
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les dispositifs de contrôle interne (procédures, indicateurs de mesure et d'alerte...) nécessaires à la maîtrise des risques identifiés
	<ul style="list-style-type: none"> • Constituer et analyser des bases permettant de mettre en place une démarche proactive dans le contrôle des risques
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir des axes d'amélioration et formuler des préconisations pour garantir une couverture optimale des risques et le respect des exigences réglementaires (par exemple dans le cadre de Solvabilité II)
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre, suivre et animer le dispositif de contrôle et contribuer à l'appropriation des évolutions des normes, process par les services utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer, coordonner et contrôler le respect des plans de continuité d'activité
Analyse et synthèse d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Mener ou faire réaliser les études nécessaires à l'analyse des risques du domaine ou de l'entité, et à l'amélioration des méthodes et outils
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer le reporting et rédiger les rapports de contrôle, les plans de continuité d'activités permettant d'objectiver le risque et la valeur ajoutée des actions de remédiation
Pilotage de dispositifs	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place, piloter et évaluer le dispositif de contrôle interne
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer, former et informer le réseau des correspondants du contrôle interne
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) et analyser leurs impacts possibles sur le domaine ou l'entité concernés

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Le cadre réglementaire et législatif relatif au contrôle interne (notamment Solvabilité II)
	<ul style="list-style-type: none">• La méthodologie et les normes professionnelles d'audit et de contrôle interne
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques d'audit et de contrôle interne
	<ul style="list-style-type: none">• Délimiter le champ d'un contrôle et identifier les points à contrôler
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des outils et données statistiques
	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau Bac+5 dans le domaine de l'audit, du contrôle de gestion, du management du risque...
- Ecole de commerce/management des entreprises
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Audit (K3), Organisation des métiers et optimisation des processus (M1), Assistanat et office management (F1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers : Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2), Audit (K3), Organisation des métiers et optimisation des processus (M1), Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information (G1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations quotidiennes avec les autres métiers du domaine Conformité et maîtrise des risques (K)
- Relations internes fréquentes avec les autres directions de l'entreprise

K	GESTION ET MAITRISE DES RISQUES
K3	Audit

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable d'audit • Auditeur.rice interne • Chef.fe de missions audit

<i>Mission</i>
<p>Apporter à l'entreprise une assurance raisonnable sur l'adéquation (pertinence, performance) des processus de management des risques, de contrôle interne et de gouvernance.</p> <p>Accroître et préserver ainsi la valeur de l'organisation en donnant avec objectivité une assurance, des conseils et des points de vue fondés sur une approche par les risques.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Evaluation des risques et des dispositifs de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer la nature et la profondeur des investigations requises, sur la base d'une analyse des risques et en fonction des objectifs, enjeux et planning de la mission
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les investigations nécessaires par des entretiens et des analyses documentaires, effectuer des tests d'audit à l'appui des constats
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer l'efficacité des dispositifs de détection et de maîtrise des risques mis en place
	<ul style="list-style-type: none"> • Construire un diagnostic en identifiant les forces et faiblesses (cartographie des risques), et formuler des recommandations.
	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller au respect des règles de contrôle interne des risques
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer le plan de missions d'audit interne pluriannuel et le plan d'actions annuel permettant de couvrir les risques, sur la base de la cartographie des risques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le rapport d'audit et formuler des recommandations.
	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des préconisations pour améliorer l'efficacité des processus et activités, la détection et la gestion des risques ou le respect des exigences réglementaires (par exemple au regard de Solvabilité II)
Pilotage et Réalisation de missions	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre et évaluer le degré de mise en œuvre des recommandations et plans d'actions préconisés dans les rapports d'audits
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir, planifier, coordonner, mettre en œuvre et contrôler le déroulement des missions d'audit • Assurer les relations avec les interlocuteurs internes ou externes concernés par l'audit
Analyse et synthèse d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des analyses techniques, statistiques, informatiques, organisationnelles, financières nécessaires à l'analyse de la structure auditée ou à l'amélioration de ses méthodes et outils
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des cartographies des forces et faiblesses
	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (réglementaires, environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur le domaine audité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation de l'entreprise et ses métiers
	<ul style="list-style-type: none">• La méthodologie et les normes professionnelles d'audit
	<ul style="list-style-type: none">• Les dispositifs réglementaires propres aux domaines audités
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des outils et données statistiques
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications bac + 4 ou 5 (niveaux 6 ou 7) dans les domaines de l'audit interne et contrôle de gestion, Audit interne et management du risque, Audit financier...
- Ecole de commerce/management d'entreprises
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers : Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2), Contrôle interne et conformité (K2), Conseil juridique (L1), Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Autres métiers des domaines : Gestion et maîtrise des risques (K), Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les directions des autres métiers
- Relations internes fréquentes avec la gouvernance de l'entreprise : domaine Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M) et Direction de l'entreprise(N)
- Relations avec des représentants institutionnels, dont les autorités de contrôle (ACPR)

DOMAINE

L. Conseil juridique et Secrétariat général

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est d'assurer la sécurisation juridique des activités et opérations de l'entreprise, ainsi que le bon fonctionnement de ses processus de gouvernance

Valeur ajoutée

"Le juriste d'entreprise [...] est une personne qui, connaissant bien l'entreprise, son organisation, ses méthodes de travail, les hommes qui la composent à tous les niveaux, quel que soit son niveau lui-même, va rechercher l'adéquation des objectifs qu'elle poursuit avec les règles de droit qui s'imposent à elle. [Il] doit être disponible et pédagogue pour faire comprendre la nécessité de prendre en compte le droit avant toute décision afin d'éviter 'l'accident', source de coût [pour l'organisation]. Il est à même de répondre rapidement, de façon précise, aux questions les plus variées, et d'imaginer les solutions que sa connaissance approfondie de l'entreprise lui permet de mieux appréhender. Son approche concrète des problèmes posés, sa disponibilité, [sa proximité avec les métiers] constituent sa supériorité opérationnelle par rapport aux conseils extérieurs, sur lesquels il peut cependant s'appuyer pour l'éclairer sur des points très précis, pour conforter sa position." (Association Française des Juristes d'Entreprise).

Métiers

Les métiers de ce domaine se répartissent ainsi :

L1 - Conseil juridique

L2 - Secrétariat général

Les premiers contribuent à la protection des intérêts de la société et à la conformité juridique de son fonctionnement par des activités de veille, de conseil interne et de suivi de ses procédures judiciaires. Dans un rôle de secrétariat général, les seconds s'assurent plus particulièrement de la bonne marche des instances et processus de gouvernance.

Principales évolutions

Du contentieux à l'accompagnement de la gestion de l'entreprise

Dans tous les secteurs d'activité, la place et le rôle du juriste d'entreprise ont considérablement évolué. Comme l'AFJE le souligne, "[ils] ont été pendant longtemps des hommes du contentieux, des réparateurs de "pots cassés" en quelque sorte. Depuis quelques années, ils sont devenus [...] des hommes ou des femmes de responsabilité impliqués dans toutes les prises de décision. Ils sont des éléments indispensables à la gestion de l'entreprise".

Une collaboration étroite avec les lignes opérationnelles et les métiers du contrôle

Dans l'assurance, l'importance croissante de la réglementation rend cette association particulièrement nécessaire. La directive Solvabilité 2 (2016) a ouvert une nouvelle ère dans les standards à respecter par les sociétés et leurs règles de gouvernance. Depuis lors, de nouvelles dispositions visant à protéger les consommateurs (Directive Distribution Assurances, Règlement Général sur la Protection des données, etc.) ont encore accentué l'exigence de conformité des processus opérationnels aux normes réglementaires. La sécurisation juridique doit de fait s'articuler avec la performance économique. Dans le cadre des dispositifs de maîtrise des risques, cette exigence conduit à une coopération étroite entre les conseils juridiques, les lignes opérationnelles et fonctionnelles, ainsi que les métiers de l'audit et du contrôle interne (voir Domaine K. Gestion et maîtrise des risques).

Le renforcement des processus de gouvernance

Cette révolution inclut le respect de règles de plus en plus strictes en matière de gouvernance d'entreprise. Celle-ci associe dans des instances et processus transversaux une pluralité de parties prenantes : dirigeants et responsables des fonctions-clés prévues par Solvabilité 2, mais aussi conseil d'administration, actionnaires/sociétaires ou autorités de contrôle... Dans l'organisation, la communication et le support de ces échanges, les professionnels du Secrétariat général apportent à la direction de l'entreprise une contribution essentielle.

L	CONSEIL JURIDIQUE ET SECRETARIAT GENERAL
L1	Conseil juridique

Exemples d'intitulés des métiers

- Juriste/Juriste conseil
- Assistant.e juridique/Chargé.e d'études juridiques
- Responsable juridique

Mission

Contribuer à la protection des intérêts de l'entreprise et à la conformité juridique de son fonctionnement par des activités de veille, de conseil interne et de suivi de ses procédures judiciaires

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion de dossiers et procédures juridiques	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des documents à caractère juridique ou s'assurer de la conformité de ceux émanant de l'entreprise au regard des obligations en vigueur
	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir des déclarations à caractère juridique
	<ul style="list-style-type: none"> • Instruire des procédures judiciaires
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer les relations avec l'administration, les avocats et représenter l'entreprise devant les instances administratives ou judiciaires
Analyse et synthèse d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Mener ou faire réaliser des études juridiques dans son domaine (droit social, fiscal, des assurances, des sociétés...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et rédiger des notes et rapports de synthèse, des instructions, des argumentaires, des supports documentaires ou d'information...
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction et les opérationnels sur des questions juridiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des alertes en cas de risque majeur de non-conformité juridique et des préconisations pour y remédier
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions réglementaires et jurisprudentielles dans son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Le droit, les conventions et la jurisprudence de son domaine
	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures judiciaires
	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser et faire respecter les obligations légales, réglementaires et conventionnelles au sein des entités de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Traiter un litige ou une procédure contentieuse
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
	<ul style="list-style-type: none">• Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
	<ul style="list-style-type: none">• Respecter la déontologie professionnelle

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification de bac + 3 à bac +5 (niveaux 6 à 7) en droit, avec spécialisation souhaitable en droit fiscal, social, droit des affaires...

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métier Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)
- Métier Assistanat et office management (F1)
- Métier Management des risques (K1)
- Métier Secrétariat général (L2)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Domaine Conformité et maîtrise des risques (K)
- Métier Contrôle de gestion et pilotage de la performance (J2)
- Métier Secrétariat général (L2)
- Domaine Direction d'entreprise ou de centre de profit (N)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les métiers du Pilotage économique, comptable et financier, ainsi que de la Maîtrise des risques et conformité
- Relations internes fréquentes avec les directions des autres domaines métiers
- Relations internes avec l'administration, les avocats et représentation de l'entreprise devant les instances administratives ou judiciaires

L	CONSEIL JURIDIQUE ET SECRETARIAT GENERAL
L2	Secrétariat général

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Secrétaire général.e • Chargé.e de mission auprès de la Direction/Expert • Conseil de direction/Attaché.e de direction

<i>Mission</i>
Contribuer à la conduite de l'entreprise et à son bon fonctionnement en animant ses instances, en coordonnant sa gestion administrative ou en exerçant des activités de conseil auprès de ses dirigeants

Illustrations d'activités mises en œuvre

Politique et gouvernance d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller au bon fonctionnement des services de l'entreprise • Mettre à la disposition des Directions les moyens nécessaires à leurs activités
Animation des instances dirigeantes	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer les réunions des instances de l'entreprise (Conseil d'administration ou de surveillance, Comité exécutif...) et y participer • Rédiger les comptes-rendus et procès-verbaux de séances • Superviser la gestion des fichiers des membres des instances ou des adhérents de l'organisme • Prendre en charge les déclarations et formalités légales liées au fonctionnement des instances
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la Direction sur des questions liées à la conduite et au fonctionnement de l'entreprise • Mener ou faire réaliser des études pour la Direction • Rédiger des notes de synthèse et des rapports d'études, des argumentaires, des trames d'intervention... • Formuler des alertes en cas de problèmes majeurs, et des préconisations pour y remédier
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Le monde de l'assurance, ses concurrents et partenaires
	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les statuts de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Le management d'une entreprise ou d'une organisation
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser et faire respecter les politiques définies par les instances et la Direction de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Superviser des procédures de gestion
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau relationnel
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en mesurer les impacts

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplôme ou certification Bac+5 à +8 (niveaux 7 à 8) dans le domaine du management ou de la gestion d'entreprises, notamment d'assurances
- Ecole de commerce ou d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métier Assistanat et office management (F1)
- Métier Actuariat, financier et pilotage économique (J3)
- Métier Conseil juridique (L1)
- Domaine Direction de l'entreprise ou de centre de profit (N)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métier Conseil juridique (L1)
- Domaine Direction de l'entreprise ou de centre de profit (N)
- Métiers du domaine Projets d'organisation et de transformation (M)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec la direction de l'entreprise (N)
- Relations internes fréquentes avec les métiers du domaine projets d'organisation et de transformation (M) et Pilotage économique, comptable et financier (J) et le métier Communication et relations publiques (H1)
- Relations externes fréquentes au sein d'un réseau professionnel comprenant l'administration des instances politiques ou représentatives, des grands comptes, etc.

DOMAINE

M. Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise

Mission

Ce domaine rassemble les métiers dont la finalité est de concevoir et mener à bien les projets d'amélioration et de transformation qui, soit alimentent la réflexion stratégique de l'entreprise soit mettent en œuvre son plan stratégique.

Valeur ajoutée

A l'ère digitale, les entreprises doivent sans cesse remettre en question leur structure, l'agencement de leurs processus, leurs pratiques. De l'amélioration d'anciennes pratiques à la remise à plat de pans entiers de l'activité, voire à la suggestion de diversification d'activité, les métiers de la stratégie et de l'organisation interviennent en appui des managers et de leurs équipes. Par l'apport de méthodes, travaux d'analyse, animation et coordination des parties prenantes, ils contribuent au succès de ces démarches, voire les co-garantissent. Dans un contexte d'interdépendance croissante des métiers, leur position transversale les aide à relier chaque projet à ses implications dans l'entreprise. A la charnière de la gouvernance et des opérations, ces professionnels font remonter à la Direction générale une information consolidée sur la déclinaison de la stratégie, l'effectivité des transformations réalisées et leur impact sur la performance.

Métiers

Les projets menés sont très divers. D'une nouvelle prise en charge des assurés sinistrés au déploiement transversal d'un nouveau CRM ; de la mise en place d'une démarche d'amélioration de la qualité aux premiers tests d'application opérationnelle de l'intelligence artificielle ; du redéploiement de l'activité d'un site à l'introduction de la blockchain dans les chaînes financières ; de la réorganisation d'une direction à la mise en conformité d'un processus de vente avec la réglementation européenne... les interventions des métiers de l'organisation et de la transformation couvrent un spectre extrêmement large. Selon la dominante des activités et des projets qu'ils investissent, la nomenclature rassemble ces postes autour de deux métiers :

M1. Organisation des métiers et optimisation des processus

M2. Stratégie et transformation de l'entreprise

Le focus sur l'organisation des métiers (M1) peut consister en l'amélioration de la qualité d'une prestation, la rationalisation d'un processus, la réorganisation d'une unité particulière... Une approche plus transversale distingue quant à elle les projets de transformation de l'entreprise (M2). Dans des champs d'action moins circonscrits et balisés, cette deuxième nature d'interventions s'appuiera plus difficilement sur la conservation d'un existant ou sur des méthodologies normalisées (de type Lean management ou Excellence opérationnelle). Au cœur de la réussite réside la capacité à savoir intégrer des dimensions multiples : stratégique, commerciale, humaine, financière, juridique, organisationnelle, technique, risque, data... Sont également rattachés à ce métier, les postes de planification/programmation (ex : strategic work force planning) ou de pilotage transversal des projets (PMO – Project Management Office), qu'ils se rapportent à un métier ou à l'entreprise.

Principales évolutions :

D'un métier distribué dans les métiers à des cabinets de conseil interne

Les programmes d'Excellence opérationnelle (2005 / 2015) avaient généré de nombreux postes d'organiseurs au sein des lignes "métier". Aujourd'hui, les exigences de la transformation digitale favorisent une concentration de ces ressources dans des directions centrales. Ces structures permettent de relever les défis de transversalisation des processus, d'alignement des directions et des services, de pilotage dans la mise en œuvre. Soucieuses de maîtriser "le cœur de métier", les entreprises recourent à des conseils externes comme force d'appoint ou sur des problématiques particulières. En empruntant à ces prestataires leur mode de fonctionnement, les directions de l'organisation et de la transformation tendent progressivement à se positionner en cabinet de conseil interne. Elles intègrent ces apports extérieurs à leur connaissance endogène de l'entreprise pour tirer ainsi le meilleur parti des deux mondes.

L'articulation métiers / organisation / système d'information, une recherche perpétuelle

Dans de nombreux projets, la dimension informatique occupe une place centrale. De tout temps, la question de la coopération et du "qui fait quoi" entre les métiers, l'organisation, et la D.S.I. est une question récurrente. Après que l'organisation a été préemptée par les D.S.I ; puis que leurs relations se sont articulées autour du couple maîtrise d'ouvrage /maîtrise d'œuvre, les exigences d'agilité et de conduite du changement requestionnent la distribution des rôles. D'un côté, les nouvelles fonctions du management des projets informatiques (voir métier G2) ont l'ambition de réduire le face à face MOA/MOE ; de l'autre, l'intégration des autres dimensions reliées aux outils ouvrent à ces métiers de nouveaux espaces. Dans la relation triangulaire métiers/organisation/D.S.I., les entreprises travaillent à trouver la meilleure dynamique en tenant compte des tailles, configurations et cultures différentes.

L'agrégation de compétences multiples

Excellence opérationnelle Lean management design conception de process, change management... les projets conduits par ces métiers mobilisent des savoirs, savoir-faire et aptitudes différentes. A côté de "majeures" et domaines de spécialités, un socle transversal de compétences est de plus en plus nécessaire.

M	PROJETS D'ORGANISATION ET DE TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE
M1	Organisation des métiers et optimisation des processus

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable / chargé.e d'organisation • Conseiller.ère / Consultant.e en organisation

<i>Mission</i>
Contribuer à l'optimisation du fonctionnement d'un processus ou service particulier de l'entreprise en menant des études et en conduisant des projets en déclinaison de la stratégie de l'entreprise

Illustrations d'activités mises en œuvre

Conduite de projets	<ul style="list-style-type: none"> • Cadrer les objectifs, les conditions de réalisation et les délais envisagés, les livrables attendus
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer, négocier et optimiser les moyens nécessaires à la mise en œuvre du projet (ressources humaines, matérielles et financières ...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier les différentes étapes du projet et répartir le travail entre les différents membres de l'équipe projet
	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'externalisation, rédiger les cahiers des charges, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer les travaux de l'équipe projet et coordonner ceux des prestataires
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les outils de reporting et assurer le suivi du projet auprès des instances concernées
	<ul style="list-style-type: none"> • Produire et/ou présenter les livrables du projet
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer les comités de suivi du projet et présenter les éléments, sujets à arbitrage, au sein des instances dédiées
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer au déploiement des solutions retenues
	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller les équipes sur son domaine d'expertise et accompagner les managers dans leur positionnement de conduite du changement • Venir en appui de la gouvernance de l'entreprise pour apporter une expertise fonctionnelle sur son domaine de spécialité
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur les projets et mettre en œuvre les adaptations nécessaires

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils de la gestion de projets et de travail collaboratifs
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de communication écrite et orale
	<ul style="list-style-type: none">• Analyser le besoin du client interne
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins
	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et le climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de curiosité et de créativité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau Bac + 5 (niveau 7) dans les domaines du Conseil en organisation et management du changement, Administration des entreprises, Droit, économie et gestion d'entreprise, Organisation, gestion, contrôle
- Ecole d'ingénieur
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métiers Assistanat et Office management (F1)
- Métiers Management de projets informatiques (G2)
- Métiers Conception et animation multimédia (H2)
- Métiers Stratégie et transformation de l'entreprise (M2)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Achats et pilotage de fournisseurs et prestataires (J4)
- Métiers Organisation et gestion des évolutions du système d'information (G1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les membres de l'équipe projet et avec les clients internes
- Relations externes fréquentes avec les prestataires externes : consultants, fournisseurs de technologies...
- Relations internes possibles avec la Gouvernance de l'entreprise

M	PROJETS D'ORGANISATION ET DE TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE
M2	Stratégie et transformation de l'entreprise

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Directeur.rice de projet • Consultant.e transformation • Responsable de projet de transformation • Coach Agile

<i>Mission</i>
<p>Contribuer à la déclinaison opérationnelle des objectifs stratégiques de l'entreprise en assurant le pilotage de projets transversaux.</p> <p>Les projets conduits visent le développement de l'entreprise, l'amélioration de ses processus ou l'optimisation de l'expérience client, interne ou externe.</p>

Illustrations d'activités mises en œuvre

Organisation et planification du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des évolutions ou améliorations en matière d'organisation, normes, standards de gestion, indicateurs de pilotage et évaluer leurs impacts potentiels • Assurer la planification des projets envisagés par l'entreprise en fonction de la stratégie, des priorités, des facteurs budgétaires, réglementaires, technologiques...
Pilotage de projets	<ul style="list-style-type: none"> • Valider ou réfuter le lancement d'un projet par une analyse préalable prenant en compte les bénéfices budgétaires ou organisationnels réellement atteignables (indicateurs de retour sur investissements, de performance...) au regard des contraintes possibles (risques budgétaires, réglementaires, psycho-sociaux...) et de leur cohérence avec la stratégie de l'entreprise • Définir les ressources (équipes, moyens, budget) et planifier les différentes étapes du projet • Coordonner les travaux des équipes et des prestataires • Définir les indicateurs de reporting et de performance et assurer le suivi du projet auprès des instances et des directions métiers concernées, proposer des adaptations en cas de nécessité • Valider la qualité des livrables • Accompagner et communiquer sur le déploiement du projet
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Venir en appui des directions métiers pour apporter une expertise fonctionnelle ou les aider à déployer les changements engagés • Proposer à la direction de l'entreprise une stratégie d'accompagnement et les leviers nécessaires à l'atteinte des objectifs recherchés • Informer, former et accompagner les équipes projet au sein des directions métiers • Contribuer à diffuser les dimensions collaboratives et les formes de travail agiles à l'ensemble des parties prenantes des projets
Veille et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur l'entreprise et ses projets

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et outils de la gestion de projets
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de communication écrites et orales
	<ul style="list-style-type: none">• Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les techniques de pilotage budgétaire
	<ul style="list-style-type: none">• Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des outils et données statistiques
	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser des relations d'échanges et le climat de coopération
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Fédérer des équipes
	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de curiosité et de créativité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications de niveau Bac+5 (niveau 7) dans les domaines du Conseil en organisation et management du changement, Administration des entreprises, Droit, économie et gestion d'entreprise, Organisation, gestion, contrôle
- Ecole d'ingénieur
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Domaine : Pilotage économique, comptable et financier (J)
- Métiers Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information (G1), Management de projets informatiques (G2)
- Métiers Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métiers Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)
- Métiers Achats et pilotage de fournisseurs et prestataires (J4)
- Métiers Organisation et gestion des évolutions du système d'information (G1)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les membres des autres domaines métiers impliqués dans les projets suivis et les clients internes
- Relations internes fréquentes avec les instances dirigeantes pour présenter le suivi des projets transversaux
- Relations externes fréquentes avec les prestataires externes : consultants, fournisseurs de technologies...

DOMAINE

N. Direction de l'entreprise ou de centre de profit

Mission

Ce domaine rassemble les métiers responsables de la performance durable d'une fonction d'un centre de profit, de l'entreprise.

Périmètre

Suivant leur niveau stratégique, ce domaine est composé des directeurs généraux du Groupe, de ses filiales ou divisions, ainsi que des responsables des grandes fonctions : commerciale, indemnisation, finance, ressources humaines, système d'information.... Ils constituent les instances collégiales de décision dénommées Comité exécutif (Comex) ou Comité de direction (Codir), selon les entreprises.

Valeur ajoutée

Dans le cadre des règles de gouvernance et sous le contrôle de différentes instances (Conseil d'administration, Assemblée générale des actionnaires ou des sociétaires, ACPR...), ces métiers de direction déterminent la stratégie, les objectifs, l'allocation des moyens et les projets opérationnels des différentes fonctions de l'entreprise. Pour délivrer les résultats attendus, ces professionnels mettent en œuvre les politiques qui en découlent par le management quotidien de leur domaine et l'animation de leurs équipes.

Principales évolutions

L'importance du leadership

Le leadership est cette capacité "à influencer, à motiver et à rendre les autres capables de contribuer à l'efficacité et au succès des organisations dont ils sont membres". Dans la valeur ajoutée attendue des dirigeants, cette dimension est en effet devenue centrale. Quelle que soit l'origine de la légitimité (entrepreneuriale, managériale, d'expertise...) de celui ou de celle qui l'incarne, l'obtention de résultats repose sur ce pouvoir d'entraînement et de mobilisation des équipes. Dans la détection, la sélection et le développement des (futurs) dirigeants la prise en compte du leadership joue une part de plus en plus essentielle.

Pour les dirigeants, une approche plus transversale de l'entreprise

La transformation digitale accélère le déclin de l'organisation traditionnellement en silos des sociétés d'assurances. A tous les niveaux, l'interdépendance des métiers conduit à un fonctionnement horizontal entre les services. Ces enjeux transversaux exigent des responsables de fonction qu'ils développent une vision globale et coopérative de l'organisation pour eux et leurs équipes. En tant que membre de l'équipe dirigeante, il leur revient tout particulièrement d'articuler les performances de la fonction qu'ils occupent avec les attentes et contraintes des autres directions, dans l'intérêt supérieur de l'entreprise.

N	DIRECTION D'ENTREPRISE OU DE CENTRE DE PROFIT
N1	Direction de l'entreprise ou de centre de profit

<u>Exemples d'intitulés des métiers</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Président.e Directeur.rice Général.e • Directeur.rice général.e • Directeur.rice d'établissement • Membre du Comité exécutif (Comex) / Comité de direction (Codir)

<i>Mission</i>
Assurer la performance durable d'une fonction, d'un centre de profit, ou de l'entreprise en déterminant la stratégie, les objectifs, l'allocation des moyens et les projets opérationnels des différentes fonctions de l'entreprise

Illustrations d'activités mises en œuvre

Politique et gouvernance de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir au Conseil d'Administration l'ensemble des informations nécessaires à la définition de la stratégie de l'entreprise et au suivi de sa mise en œuvre
	<ul style="list-style-type: none"> • Décliner la stratégie d'entreprise adoptée par le Conseil d'Administration en politique opérationnelle (programmation, coordination, répartition des responsabilités, allocation des ressources...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les objectifs à atteindre par les Directions et les moyens à déployer à cet effet
	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la cohérence des projets opérationnels des différentes entités avec la politique de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter la politique de l'entreprise et son organisation en fonction des évolutions environnementales, technologiques, juridiques et concurrentielles
Pilotage d'un centre de profit	<ul style="list-style-type: none"> • Décliner, au sein d'un établissement ou d'un centre de gestion autonome, la politique définie au niveau de l'entreprise et la mettre en œuvre
	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi des travaux des différentes Directions et le reporting auprès de la Direction Générale
Communication d'entreprise et relations publiques	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation avec le Conseil d'Administration
	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire et coordonner les travaux du Comité de direction
	<ul style="list-style-type: none"> • Représenter l'entreprise, en relation avec son Président, auprès de l'Administration, des relais d'opinion et des acteurs politiques, économiques et sociaux

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

	<ul style="list-style-type: none">• Le monde de l'assurance, ses concurrents et partenaires
	<ul style="list-style-type: none">• Les orientations stratégiques de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les statuts de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Le management d'une entreprise ou d'une organisation
	<ul style="list-style-type: none">• Les techniques et méthodes de communication
	<ul style="list-style-type: none">• Diriger et fédérer des équipes
	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser et faire respecter les politiques définies par les instances et la Direction de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none">• Animer, entretenir et développer un réseau relationnel
	<ul style="list-style-type: none">• Négocier, argumenter, convaincre
	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Diplômes ou certifications bac+5 à +8 (niveaux 7 à 8) dans le domaine de la Gestion des entreprises d'assurances
- Ecole de commerce ou d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

- Métier Secrétariat général (L2)
- Métier Gestion des actifs (E)
- Métier Organisation et transformation de l'entreprise (M2)
- Direction d'un Métier ou d'un domaine métiers

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

- Métier Secrétariat général (L2)
- Direction d'un Métier ou d'un domaine métiers
- Métier Organisation et transformation de l'entreprise (M2)

Dimension relationnelle des métiers

- Relations de collaboration avec les métiers du domaine Pilotage économique, comptable et financier (J) et Conseil juridique et Secrétariat général (L)
- Relations internes fréquentes avec les métiers du domaine Projets d'organisation et de transformation (M) et le métier Communication et relations publiques (H1)
- Relations externes fréquentes au sein d'un réseau professionnel comprenant l'administration, des instances politiques ou représentatives, des grands comptes, etc.