

**Nomenclature des métiers
de l'assurance**

Version décembre 2020



L'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance (OEMA), association paritaire régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, a été créé par la Fédération Française de l'Assurance.

Par ses travaux d'analyse et ses préconisations, l'Observatoire a pour objet d'apporter son concours à l'identification des facteurs qui risquent d'affecter les métiers de l'assurance et particulièrement les conséquences qui en découlent pour les qualifications et les besoins de formation.

L'Observatoire constitue une base de données sociales sur l'état des ressources humaines de la profession afin de mieux cerner à partir d'enquêtes :

- les besoins des entreprises en matière de compétences et de formation,
- les facteurs économiques et organisationnels susceptibles d'influer sur ces besoins,
- les pratiques de gestion des ressources humaines.

À cette fin, il organise et anime des rencontres d'experts sur des thèmes spécifiques, en lien avec la problématique d'évolution des métiers. Il vérifie périodiquement auprès des utilisateurs, la qualité et la pertinence de ses travaux.

L'Observatoire met ses études à la disposition des sociétés d'assurances, des organisations d'employeurs et de salariés, ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Projet réalisé avec le soutien financier de l'OPCO Atlas et de la FFA.



L'entrée de la profession dans l'ère digitale rendait l'adaptation de sa nomenclature nécessaire. Après 1996 et 2012, cette troisième édition consacre le basculement de l'assurance dans cette nouvelle époque. Dans le processus collectif dont est issu ce document, les parties prenantes ont été guidées par trois préoccupations majeures.

Fédérer les acteurs autour d'une représentation commune

17 entreprises représentant 83 % des effectifs ont co-construit avec l'OEMA ce référentiel de branche. Malgré ou plutôt en raison de leur grande diversité, les contributeurs se sont attachés à dégager ce qui faisait la transversalité inter-sociétés des métiers de l'assurance. Les différents publics intéressés (salariés, étudiants, acteurs de l'enseignement et de la formation...) pourront considérer ces descriptions comme des invariants qu'ils retrouveront d'une organisation à l'autre.

Donner du sens au regroupement des postes

La segmentation des 150 000 postes du secteur pouvait répondre à différentes logiques. Un critère fonctionnel (distribuer, indemniser, piloter...) a été privilégié pour opérer une première partition entre 14 domaines. Chacun d'eux se décline en différents métiers – 45 au total – qui concourent ensemble à une finalité commune. Ainsi, les fiches de domaines présentent la mission, la valeur ajoutée, les grandes tendances d'évolution des métiers qui le composent. Les fiches de métiers, quant à elles, illustrent concrètement les intitulés de postes, les principales activités, les compétences requises, les passerelles de mobilité, les dimensions relationnelles.

Rendre compte d'une dynamique

De tous les défis à relever, projeter le devenir des métiers n'est pas le moindre. L'encre est à peine sèche, qu'il nous faut déjà réfléchir à l'actualisation du référentiel de branche. Le temps est révolu où la nomenclature pouvait rester figée des années, avant qu'on ne procède soudainement à une révision d'ensemble. L'accélération des transformations, les interrogations ou inquiétudes qu'elles suscitent chez les collaborateurs appellent à une communication vivante. Puissent ces travaux replacer la nomenclature à un carrefour continu d'échanges entre les salariés, les entreprises, les partenaires sociaux, les instances de la profession.

Introduction	03
Présentation des fiches	06
A. Conception et adaptation de l'offre	09
A1. Actuariat, études techniques et data sciences	13
A2. Marketing de l'offre	15
B. Distribution et développement commercial	17
B1. Vente sédentaire	21
B2. Vente itinérante	23
B3. Souscription, prévention et vente d'affaires	25
B4. Animation de réseaux commerciaux non-salariés	27
B5. Marketing opérationnel et digital	29
B6. Soutien commercial et appui aux réseaux	31
C. Relation client et opérations d'assurances	33
C1. IARD des particuliers et des professionnels	37
C2. IARD des entreprises	39
C3. Assurances de personnes individuelles	41
C4. Assurances de personnes collectives	43
D. Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement	45
D1. Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels	49
D2. Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux	51
D3. Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance	53
D4. Expertise salariée	55
E. Gestion des actifs	57
E1. Gestion des actifs	59
F. Environnement de travail et appui aux équipes	61
F1. Assistanat et office management	65
F2. Services aux utilisateurs	67
F3. Immobilier et exploitation technique des bâtiments	69
F4. Santé et prévention au travail	71

G. Systèmes d'information et appui à la transformation digitale	73
G1. Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information	77
G2. Management de projets informatiques	79
G3. Cycle de vie des applications	81
G4. Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures	83
G5. Support et assistance aux utilisateurs	85
G6. Sécurité	87
H. Communication et conception multimédia	89
H1. Communication et relations publiques	91
H2. Conception et animation multimédia	93
I. Ressources Humaines	95
I1. Administration des ressources humaines	99
I2. Développement des ressources humaines	101
I3. Relations sociales	103
I4. Pilotage et autres expertises RH	105
J. Pilotage économique, comptable et financier	107
J1. Comptabilité et trésorerie	111
J2. Contrôle de gestion et pilotage de la performance	113
J3. Actuariat financier et pilotage économique	115
J4. Achats et pilotage des fournisseurs et prestataires	117
K. Gestion et maîtrise des risques	119
K1. Management des risques	123
K2. Contrôle interne et conformité	125
K3. Audit	127
L. Conseil juridique et Secrétariat général	129
L1. Conseil juridique	133
L2. Secrétariat général	135
M. Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise	137
M1. Organisation des métiers et optimisation des processus	141
M2. Stratégie et transformation de l'entreprise	143
N. Direction de l'entreprise ou de centre de profit	145
N1. Direction de l'entreprise ou de centre de profit	147

PRÉSENTATION DE LA FICHE DE DOMAINE FONCTIONNEL

Mission

Cette rubrique explicite la fonction et la contribution du Domaine dans le cadre organisationnel d'une société d'assurances. La mission résume la finalité commune à l'ensemble des Métiers qui compose le Domaine.

Valeur ajoutée

La rubrique valeur ajoutée tente de montrer le contenu de la transformation opérée par ses Métiers dans les grands processus où ils interviennent. Elle valorise ainsi ce qui distingue, par la nature de leurs apports, les professionnels du Domaine par rapport aux autres Domaines fonctionnels.

Métiers

La rubrique liste les Métiers qui composent le Domaine, en les situant éventuellement les uns par rapport aux autres.

Principales évolutions

Cette partie met en avant deux à trois tendances majeures pour les années à venir, qui sont le plus souvent communes aux métiers du domaine. Elle s'appuie notamment sur l'ensemble des études consécutives à celle intitulée **Les métiers de l'assurance au temps du digital** (2018). Cette rubrique intégrera les conclusions de nos futurs travaux au fil de l'eau, sans attendre la prochaine révision de la nomenclature.



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 l'offre, la mise en place de la vente et la gestion de la relation client, la conclusion 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 accompagnement doit concilier des contraintes multiples et interdépendantes : la définition de l'offre doit être adaptée au risque assuré, au produit, au rapport garanties/niveau tarifaire compétitif, la préservation des équilibres financiers de l'entreprise d'assurances, la respect de normes réglementaires toujours plus strictes, une parfaite 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'aggrégation, la nomenclature des métiers regroupe cette diversité de postes en deux grands métiers : Actuarial, études techniques et data sciences (A1) ; Marketing et vente (A2).

Principales évolutions

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 un véritable contrat de gestion de la relation client. Le rôle de l'assuré, 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 sont au cœur de l'offre. Les métiers de l'assurance doivent donc évoluer : l'assurance devient un véritable service de conseil et de conseil, l'assuré devient un client qui a la possibilité de choisir les prestations en nature (réparation plutôt qu'indemnisation précaire...), la notion de garantie devient suffisante à rendre compte de la nature de la preuve de la pertinence fait au client par les sociétés d'assurance. Pour transformer la qualité et la capacité des assureurs à prendre en charge la diversité des situations, il est nécessaire de développer l'offre de services et de produits. Cela passe par l'ajout de nouvelles compétences multiples et hétérogènes : gamme de produits/services de l'entreprise, prestations gérées par des partenaires, collaborateurs commerciaux en ligne, plateformes de vente, etc. Les métiers de l'assurance doivent être ouverts à disposition de l'assuré pour un usage autonome, appliqués sur smartphone, outils de self-care, simulateurs, alertes prédictives géolocalisées (intempéries, vol, risques routier), etc. Ces métiers doivent être ouverts à l'assuré et à l'assuré. Les métiers de l'assurance sont progressivement intégrés dans une vaste plateforme de services. Les métiers des systèmes d'information sont également fortement impliqués dans son développement. Les métiers de l'assurance doivent évoluer pour intégrer de plus largement tous les postes de la relation client, bien au-delà des équipes commerciales (notamment souscription, gestion des opérations d'assurance, indemnisation).

Nomenclature des métiers de l'assurance
Version décembre 2020

09

10

PRÉSENTATION DE LA FICHE DE MÉTIERS

Mission

La mission résume la finalité commune aux différents emplois qui composent le Métier.

Exemples d'intitulés des métiers

Quelques intitulés couramment rencontrés pour les postes relevant de ce Métier.

Illustrations d'activités mises en œuvre

Liste des activités les plus fréquentes exercées au sein du Métier, données à titre d'illustration pour aider à cerner la nature des postes concernés. Ces activités, classées en 3 à 4 sous-catégories, ne concernent pas tous les salariés appartenant au Métier. De même, certaines activités et catégories d'activités se retrouvent dans plusieurs fiches de Métiers, constituant ainsi des points d'appui pour des mobilités possibles.

Mission
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.

A1. ACTUARIAT, ÉTUDES TECHNIQUES ET DATA SCIENCES

Exemples d'intitulés des métiers

– Chargé.e d'études actuarielles
– Chargé.e d'étude économique
– Actuaire/Actuaire produits
– Data scientist / Analyste Data

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des données	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	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	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	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	Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'expertise

Nomenclature des métiers de l'assurance
Version décembre 2020

13

Exemples de connaissances et de compétences professionnelles mobilisées

Cette rubrique permet d'identifier les grands domaines de compétences et les liens éventuels avec d'autres Métiers. Il ne s'agit pas, là encore, d'une liste exhaustive, mais d'illustrations des principales compétences mises en œuvre dans tous ou partie des Métiers concernés.

Voies possibles d'accès aux métiers

Des indications sont données sur les formations et les expériences professionnelles antérieures qui permettent d'accéder au Métier concerné. Il s'agit naturellement d'exemples qui ne couvrent pas tout le champ des formations, diplômes et parcours antérieurs.

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Un des intérêts de ces fiches est d'apporter un éclairage sur les parcours professionnels pouvant conduire à ce Métier ou pouvant déboucher, à partir de celui-ci, vers d'autres Métiers ou Domaines. Ces exemples ne préjugent pas de la facilité plus ou moins grande de ces parcours en fonction du métier initial de chaque salarié, de son expérience, et parfois de ses diplômes....

Dimensions relationnelles

Un métier ne s'exerce jamais sans lien avec d'autres personnes. L'utilité de cette rubrique est de donner des indications sur le périmètre et l'intensité des relations, internes et/ou externes. Il s'agit ici de qualifier les principales interactions nécessaires à l'activité, en indiquant la fréquence des échanges (travail en équipe, relations fréquentes, relations possibles...) et la liste des principaux types d'interlocuteurs :

- **Internes** : autres Métiers et/ou Domaines avec lesquelles les interactions sont clés dans l'exercice des activités ;
- **Externes** : types d'interlocuteurs (prestataires, clients, partenaires...)

A1. Actuariat, études techniques et data sciences

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les enjeux et problématiques rencontrés par l'entreprise
- L'architecture du système d'information et des bases de données
- Les outils et méthode des data sciences
- Les contraintes liées au fonctionnement des Assurances
- Connaître les méthodes de traitement de données
- Analyser des données selon les techniques de calcul statistique ou actuariel
- Mettre en place et exploiter des outils prévisionnels
- Recueillir et traiter des données pour élaborer des rapports, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Négocier, argumenter, convaincre
- Traiter et résoudre des problèmes dans le respect des délais
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- Favoriser des relations d'échanges et d'liaisons de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

Diplôme d'actuaire¹
Diplômes de niveau 4 à 7 (niveaux 6 à 7) en statistiques, data sciences, économie, finance, économétrique
Écoles d'ingénieurs

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Métiers Marketing de l'offre (A2) ou Actuariat, études financières et data sciences²

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Métiers Marketing de l'offre (A2) ou Actuariat et études financières¹
Management des risques (L1) Stratégie et transformation de l'entreprise (L2)

Dimensions relationnelles

Travail en collaboration avec le Marketing de l'offre (A2)
Relations internes fréquentes avec les domaines Distribution et les métiers Marketing de l'offre et de la vente (A2)
Relations possibles avec des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou la fourniture de données

1 Nomenclature des métiers de l'assurance
Version décembre 2020

2 Nomenclature des métiers de l'assurance
Version décembre 2020

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

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).

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



A. Conception et adaptation de l'offre

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

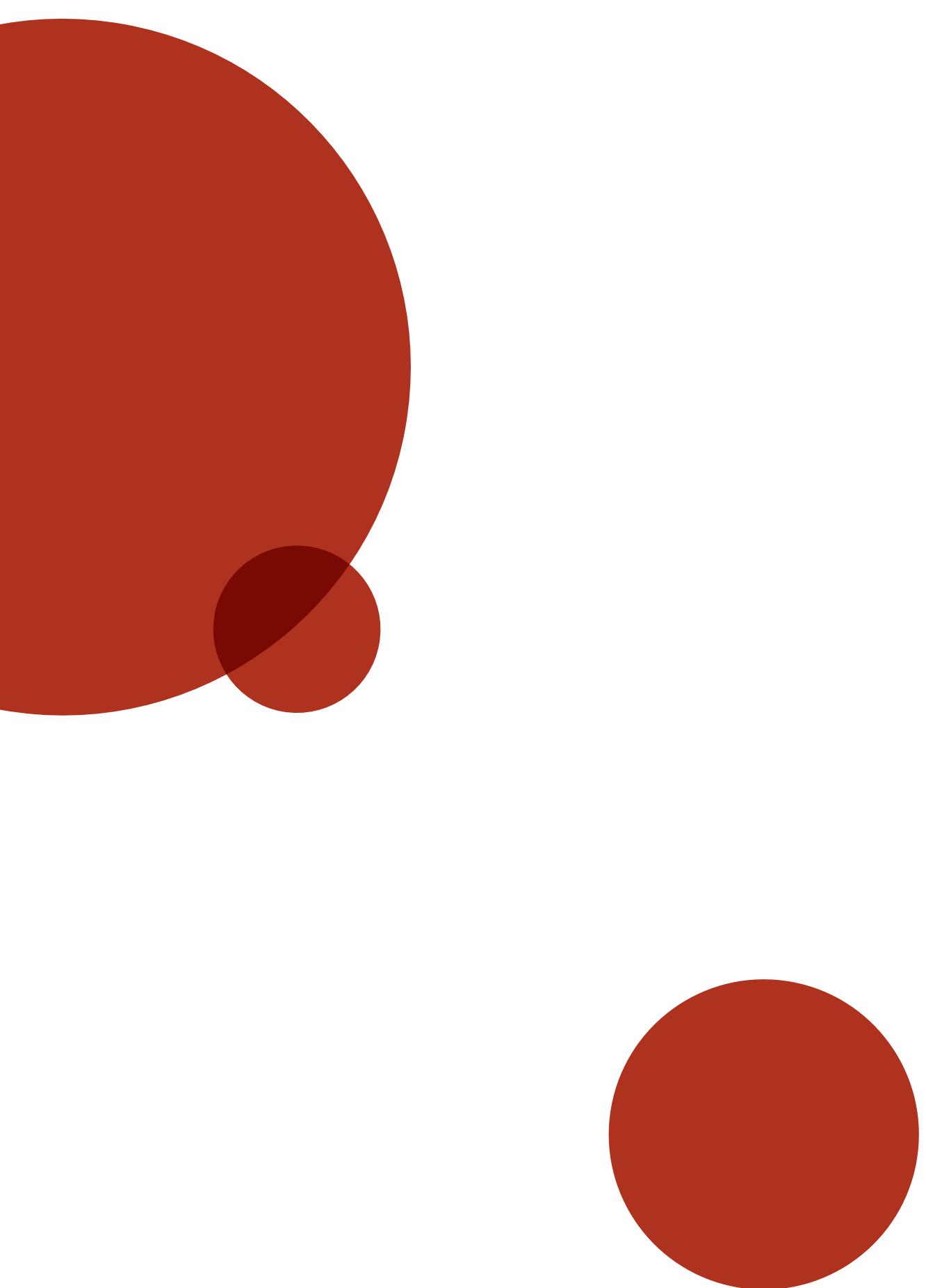


La période à venir devrait ainsi voir l'actuariat et les études techniques manipuler de nouveaux types de données, renouveler le format des contrats et les intégrer dans des chaînes de traitement de plus en plus fluides. Les informations techniques traditionnellement issues de la souscription et de l'indemnisation 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 évènement...). 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.



Mission

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.

A1. ACTUARIAT, ÉTUDES TECHNIQUES ET DATA SCIENCES

Exemples d'intitulés des métiers

- Chargé.e d'études actuarielles
- Chargé.e d'étude économique
- Actuaire/Actuaire produits
- Data scientist / Analyste Data

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des données	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	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	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	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	Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'expertise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- L'architecture du système d'information et des bases de données
- Les outils et méthode des data sciences
- Les contraintes liées au respect du Code des Assurances
- Concevoir des modèles et des outils de traitement de données
- Analyser des données selon les techniques de calcul statistique ou actuariel
- Mettre en place et exploiter des outils prévisionnels
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Négocier, argumenter, convaincre
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- 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

Écoles d'ingénieurs

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Marketing de l'offre ([A2](#))

Actuariat, études financières et data sciences ([J3.](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Marketing de l'offre ([A2](#))

Actuariat financier et pilotage économique ([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 développement commercial ([B](#)), et Systèmes d'information ([G](#))

Relations possibles avec des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou la fourniture de données

Mission

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. Viser à augmenter la satisfaction client en prenant en compte l'environnement global, comme les contraintes économiques et fonctionnelles de l'entreprise.

A2. MARKETING DE L'OFFRE

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Analyste et études	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
	Étudier la concurrence directe et indirecte sur le marché des contrats, produits et services d'assurances
	Réaliser ou faire réaliser des études et enquêtes sur le comportement et les besoins des clients ou des cibles de l'entreprise
	Étudier les parcours clients et faire des recommandations sur le design et suivi du parcours client
Stratégie marketing	Définir ou contribuer à la stratégie marketing de l'offre et suivre sa mise en œuvre opérationnelle
	Établir le bilan des opérations et démarches marketing, des résultats obtenus et de la rentabilité des investissements et recommander des mesures correctrices
Veille prospective	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	Venir en appui des services commerciaux et communication pour leur apporter une expertise technique
	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
- Déetecter 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 Data science
Écoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Marketing opérationnel et digital ([B5](#))
Communication et animation multimédia ([H2](#))
Distribution et développement commercial ([B](#))

Exemples de passerelles de mobilité 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 et conception multimédia ([H](#))
Relations possibles avec des prestataires pour la fourniture de solutions techniques ou la fourniture de données

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 et 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 Animation 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 reconnaissse 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.



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.

B1. VENTE SÉDENTAIRE

Exemples d'intitulés des métiers

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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Prospection et fidélisation	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	Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux...) et leur apporter une réponse (rendez-vous, devis...)
	Ecouter et questionner le client pour comprendre son besoin
Vente de contrats ou de produits d'assurance	Conduire un entretien commercial en face à face ou à distance avec le client
	Identifier les contrats et produits de l'entreprise pouvant répondre à la demande ou aux besoins du prospect ou du client
	Vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de souscription et déterminer le tarif applicable
	Proposer au prospect ou client la solution répondant le mieux à ses besoins et développer les arguments de vente appropriés
	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	Prendre en compte les évènements survenant au cours de la vie du contrat
	Informier et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle
	Informier et accompagner le client dans ses démarches et sur les outils dématérialisés mis à sa disposition

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats et les produits et services relevant de son domaine et leurs spécificités réglementaires
- Les procédures de gestion des contrats liées à la vente
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Mettre en œuvre les techniques de prospection commerciale
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- 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

Soutien commercial et appui aux réseaux (B6)
Vente itinérante (B2)
Relation client et opérations d'assurances (C)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

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

Dimensions relationnelles

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

Mission

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.

B2. VENTE ITINÉRANTE

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Veille et développement	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	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	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	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	Prendre en compte les événements 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

- Les contrats et les produits et services relevant de son domaine
- Le marché de l'assurance dans son périmètre géographique ou sectoriel
- Son portefeuille de clientèle
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les moyens de protection et de prévention
- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Mettre en œuvre les techniques de prospection commerciale
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Formaliser et restituer de l'information
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Faire preuve de capacité d'écoute
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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

Soutien commercial et appui aux réseaux ([B6](#))
Vente sédentaire ([B1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres 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 (B) et Relation client et opérations d'assurances ([C](#))
Relations possibles avec les membres des réseaux non-salariés

Mission

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.

B3. SOUSCRIPTION, PRÉVENTION ET VENTE D'AFFAIRES

Exemples d'intitulés des métiers

- Souscripteur.rice d'assurance/de réassurance
- Souscripteur.rice grands risques
- Conseiller·ère technique souscription
- Tarificateur.rice de risques aggravés
- Souscripteur.rice expert.e
- Préventionniste

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	Prendre connaissance et étudier la demande d'assurance ou de réassurance et recueillir les informations nécessaires auprès du demandeur
Evaluation des risques	Conduire ou faire conduire des analyses du risque afin de déterminer son assurabilité, sur le plan technique ou réglementaire
Acceptation et tarification des risques	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	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	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	Informier 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	Suivre les évolutions (environnementales, réglementaires technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière de sécurité et de prévention

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
- Les aspects du droit applicables en matière de souscription des contrats
- La coassurance et la réassurance
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Mettre en œuvre les règles et techniques de souscription des risques
- Rédiger
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Négocier, argumenter, convaincre
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- 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](#))
Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement ([D](#))
Métier Actuariat, études techniques et data sciences ([A1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Relation client et opérations d'assurances ([C](#))
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 ([B](#))
Relations possibles avec des experts techniques, partenaires du réseau

Mission

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.

B4. ANIMATION DE RÉSEAUX COMMERCIAUX NON-SALARIÉS

(INTERMÉDIAIRES, PRESCRIPTEURS, PARTENAIRES, CGPI)

Exemples d'intitulés des métiers

- Inspecteur.rice agences/Inspecteur courtage
- Responsable de réseau
- Responsable des partenariats grands comptes
- Inspecteur.rice chargé des partenariats
- Responsable animation vie mutualiste

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion et animation d'un réseau non salarié

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

Organiser le fonctionnement du réseau (modalités de reporting, gestion des moyens alloués et des budgets commerciaux...)

Apporter un soutien technique et commercial au réseau

Assurer, le cas échéant, la gestion intérimaire d'une agence générale

Animer le réseau, informer et professionnaliser ses membres

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

Concevoir, mettre en œuvre ou coordonner des plans d'actions commerciales

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

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

Opérer des contrôles de qualité et de conformité aux règles de gestion et de souscription

Conseil, accompagnement et aide à la décision

Soutenir, stimuler, fédérer et fidéliser les membres du réseau

Organiser l'échange de pratiques et de savoir-faire au sein du réseau

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- La politique commerciale de l'entreprise
- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Le marché de l'assurance dans son périmètre géographique ou sectoriel
- Les techniques de communication
- Les techniques de gestion
- Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Négocier, argumenter, convaincre
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences
- 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
Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Autres métiers de la Distribution et du 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 du 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

Mission

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

B5. MARKETING OPÉRATIONNEL ET DIGITAL

Exemples d'intitulés des métiers

- Spécialiste/Chargé.e de marketing opérationnel
- Marketing business analyst
- Chargé.e /Responsable de marketing direct

Illustrations d'activités mises en œuvre

Définition, mise en place et coordination des actions marketing

Analyser les attentes identifiées par les études marketing ou par le réseau de distribution et déterminer les actions à engager afin d'y répondre

Identifier les meilleures cibles des actions commerciales en collaboration avec la conception de l'offre, les équipes juridiques et data

Négocier les offres commerciales avec la direction de l'offre

Participer à l'élaboration des campagnes de communication commerciale selon les cibles et les supports de diffusion définis

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

Suivre et analyser les résultats des campagnes, notamment en termes de retour sur investissement, pour adapter et optimiser en continu les actions et déclencher des opérations de marketing ciblées

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

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

- Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les méthodes et techniques d'études marketing
- Les techniques et méthodes de communication
- Déetecter et analyser les besoins ou attentes des clients
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Utiliser des outils et données statistiques
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Négocier, argumenter, convaincre
- Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports marketing
- 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

Communication et conception 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](#))
Communication et conception multimédia ([H](#))

Dimensions relationnelles

Travail en collaboration avec les équipes Conception et adaptation de l'offre ([A](#))
et Communication et conception multimédia ([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

Mission

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.

B6. SOUTIEN COMMERCIAL ET APPUI AUX RÉSEAUX

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Assistance au réseau

- Recueil, identification et formalisation des besoins du réseau ou des clients
- Apporter un appui administratif et logistique dans le cadre d'opérations de promotion et de vente
- Apporter un soutien technique à la souscription dans le cadre des règles définies par l'entreprise
- Assurer l'échange d'information entre le réseau, la direction commerciale et le marketing opérationnel

Animation Commerciale

- Participer à la mise en place d'actions commerciales
- Concevoir et organiser des concours commerciaux
- Participer à la stratégie commerciale terrain de distribution
- Concevoir des outils commerciaux et supports pédagogiques destinés à améliorer les pratiques des réseaux de distribution
- Élaborer des supports de communication commerciale et de publicité sur le lieu de vente

Conseil, accompagnement et aide à la décision

- Venir en appui des réseaux de distribution pour leur apporter des renseignements ou des conseils
- Participer à l'information et à la formation des équipes de vente
- Réaliser des études commerciales à destination des réseaux ou managers commerciaux

Analyse et synthèse d'informations

- Assurer le suivi et l'analyse de l'activité commerciale des réseaux

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
- Les techniques et méthodes de communication
- Les techniques commerciales
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Réddiger des messages et documents en fonction des cibles
- Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports commerciaux
- 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 Vente itinérante ([B1](#))

Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et 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...)

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**



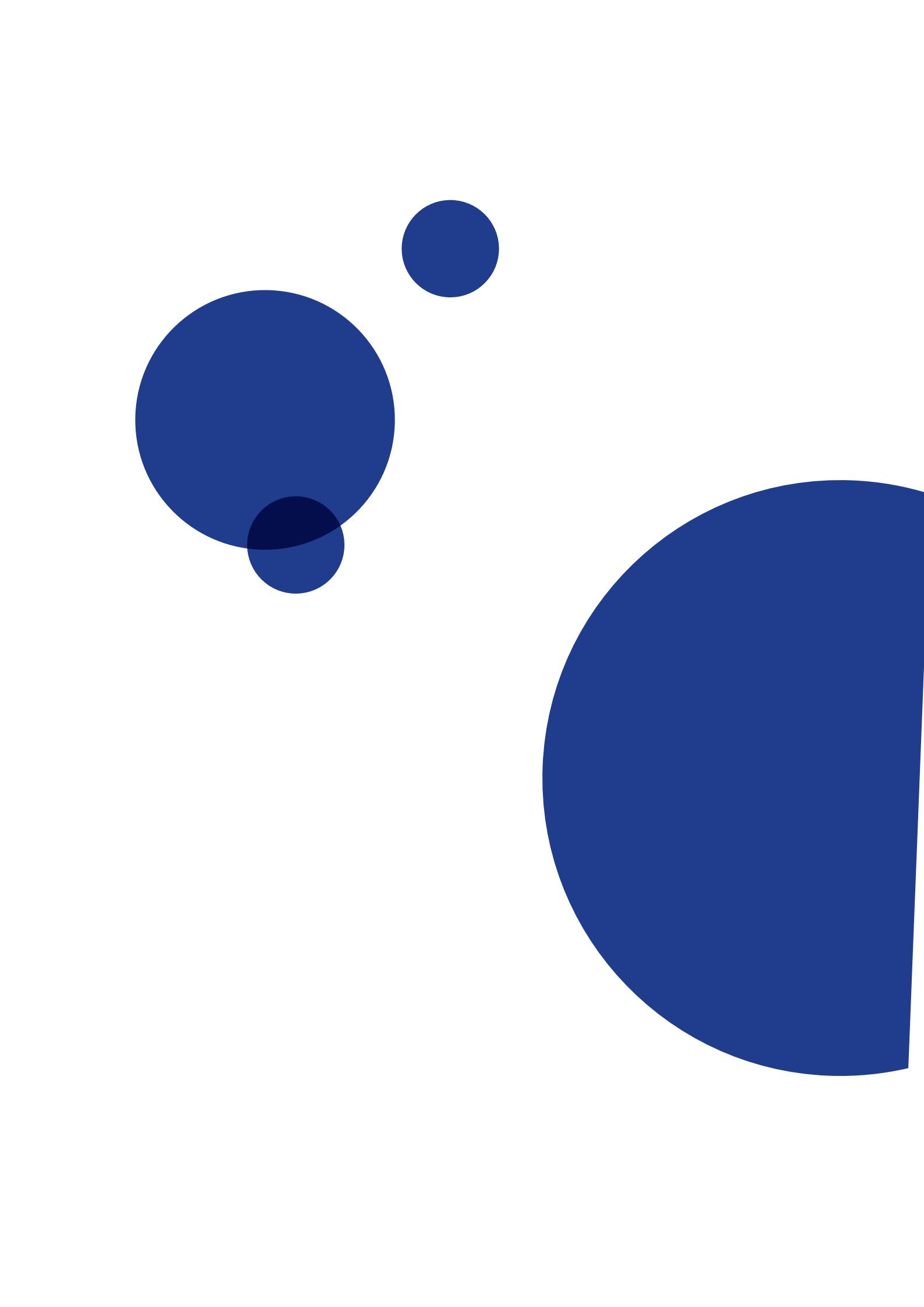
Les technologies de l'information, couplées avec les méthodes du Lean management, ont conduit à une rationalisation des chaînes de gestion. L'automatisation des tâches administratives libère un temps réinvesti dans la relation avec le client et dans sa prise en charge. La transformation digitale accélère 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.





Mission

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.

C1. RELATION CLIENT ET OPÉRATIONS D'ASSURANCES IARD DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS

Exemples d'intitulés des métiers

- Chargé.e de clientèle assurances IARD
- Conseiller.ère relation client
- Conseiller.ère de gestion contrats
- Conseiller.ère multicanal

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
Gestion des contrats	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	Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil accompagnement et aide à la décision	Informier 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
	Informier et conseiller les réseaux de vente et les partenaires

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite
- Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Formaliser un devis ou un projet de contrat
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Expliquer, argumenter, convaincre
- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- 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

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)

Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (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)

Mission

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.

C2. RELATION CLIENT ET OPÉRATIONS D'ASSURANCES IARD DES ENTREPRISES

Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire/ rédacteur.rice
- Gestionnaire expert.e d'assurance
- Conseiller.ère de gestion contrats
- Gestionnaire traités de réassurance

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

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

Établir 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

Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser

Conseil, accompagnement et aide à la décision

Informier 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

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- La coassurance et la réassurance
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite
- Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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

Distribution et développement commercial ([B](#))

Relation client et opération d'assurances IARD des particuliers et des professionnels ([C1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances ([C](#))

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

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.

C3. RELATION CLIENT ET OPERATIONS D'ASSURANCES DE PERSONNES INDIVIDUELLES

Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire de prestations assurance de personnes ou retraite
- Conseiller.ère de gestion contrats assurances des personnes
- Conseiller.ère / chargée de clientèle assurances de personnes

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	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
	Procéder à la souscription de contrats ou garanties portant sur des prestations standard
	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, 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	Informier 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

- Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite
- Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- 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

Distribution et développement commercial ([B](#))

Relation client et opération d'assurances 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

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.

C4. RELATION CLIENT ET OPÉRATIONS D'ASSURANCES DE PERSONNES COLLECTIVES

Exemples d'intitulés des métiers

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

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	Informier 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

- Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite
- Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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

Distribution et développement commercial ([B](#))

Relation client et opération d'assurances de personnes individuelles ([C3](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Relation client et des opérations d'assurances ([C](#))

Domaine 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

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, 24/24, 7/7 Jours.

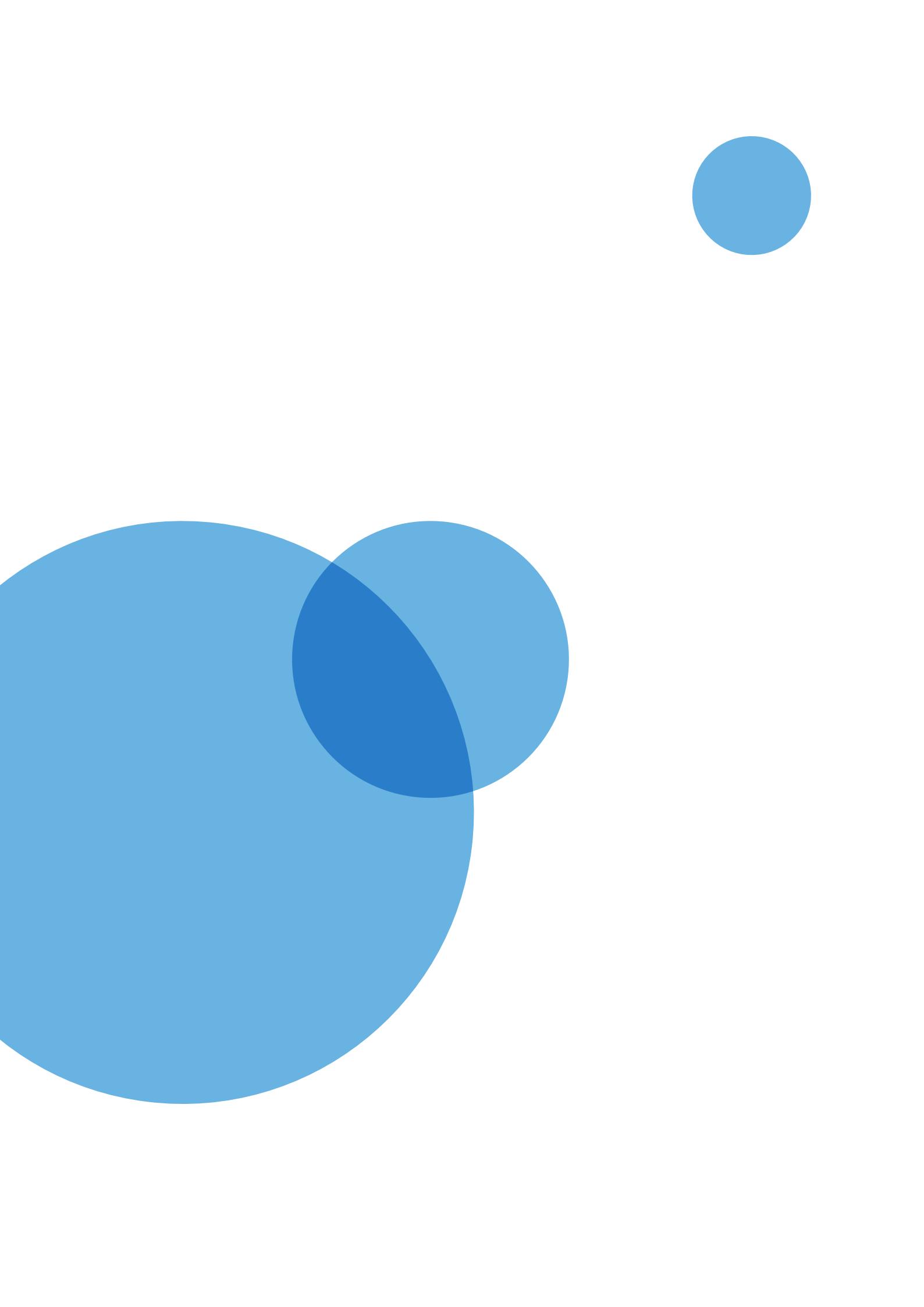
Ces outils équipent le poste de travail des conseillers facilitant la réunion d'informations (CRM) ou l'évaluation de certains dommages. La technologie va par exemple permettre de réaliser des expertises à distance et de constater des dommages à distance en direct, ce qui en permettra un règlement immédiat. 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, assisteurs, 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...



Mission

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.

D1. GESTION ET INDEMNISATION DES SINISTRES STANDARD ET CONVENTIONNELS

Exemples d'intitulés des métiers

- Chargé.e de solutions d'indemnisation
- Chargé.e de service client
- Gestionnaires conseils
- Chargé.e de relation service clients
- Conseiller.ère en indemnisation et services
- Chargé.e d'accompagnement du client

Illustrations d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres

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

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

Identifier la solution de règlement et/ou de service adaptée aux besoins de l'assuré et aux procédures de gestion conventionnelle

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...)

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

Réaliser le suivi administratif et technique du dossier

Conseil, accompagnement et aide à la décision

Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du dossier

Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Déetecter des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions assurances
- Les aspects du droit applicable en matière de gestion des sinistres
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression écrite, orale et téléphonique
- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Capacité de collaboration et d'interaction entre plusieurs intervenants sur un même dossier
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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

Relation client et opérations d'assurances (C)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)

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)

Mission

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.

D2. GESTION ET INDEMNISATION DES SINISTRES COMPLEXES OU CONTENTIEUX

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres	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	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	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	Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.
	Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine
	Déceler des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- La réglementation en matière de gestion de sinistres (droit civil, droit des assurances, droit administratif...) et les procédures judiciaires
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression écrite, orale et téléphonique
- La coassurance et la réassurance
- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Gérer des situations de stress
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- 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 à 7) 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

Relation client et opérations d'assurances (C)

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1)

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1)

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

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 maîtrise des risques (K)

Mission

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.

D3. GESTION DES PRESTATIONS MALADIE, RETRAITE OU PRÉVOYANCE

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des assurés

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

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

Passer des conventions de partenariat avec des institutions, maisons de retraite... pour apporter des services aux assurés ou participants au régime

Organiser ou co-organiser des opérations relevant de l'action sociale ou de la prévention en matière de santé

Conseil, accompagnement et aide à la décision

Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.

Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Déetecter des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats et régimes de son domaine d'activités
- Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
- Les procédures applicables aux dossiers de prestations
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des prestations
- Calculer des provisions techniques
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activités
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
- Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Capacité de collaboration et d'interaction entre plusieurs intervenants sur un même dossier
- Négocier, argumenter, convaincre
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopérations

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

Assurances de personnes individuelles ([C3](#))

Assurances de personnes collectives ([C4](#))

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels ([D1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux ([D2](#))

Relation client et opérations d'assurances ([C](#))

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

Mission

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.

D4. EXPERTISE SALARIÉE

Exemples d'intitulés des métiers

- Expert.e automobile/ Expert.e dommages/ Expert.e IRD / Expert.e construction
- Médecin conseil / Médecin expert

Illustrations d'activités mises en œuvre

Expertise en assurances de dommages

- À 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

- 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

- 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



- Les techniques et méthodes d'évaluation d'un bien
- Les valeurs de référence des biens expertisés
- Les barèmes des réparations automobiles
- Chiffrer le montant d'un bien ou le coût de sa réparation

Pour l'expertise médicale



- La réglementation spécifique aux métiers de la santé
- Le corpus spécifique de la médecine
- Établir le bilan clinique d'un patient

- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
- Rédiger un compte-rendu d'expertise
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- 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 : 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

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 maîtrise des risques (K)

E.



GESTION
DES 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 des 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...).



Mission

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

E1. GESTION DES ACTIFS

Exemples d'intitulés des métiers

- Gérant.e de portefeuille
- Analyste financier.ère
- Chargé de gestion financière
- Gestionnaire de portefeuille financier/immobilier
- Asset manager

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion actif-passif	Analyser les engagements de la société d'assurances induits par son activité commerciale et ses résultats techniques
	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
	Proposer des stratégies d'investissement, de couverture et d'allocation dans le respect des règles contractuelles et normes prudentielles.
	Suivre les comptes d'actif et de passif, dans le cadre de la gestion globale du bilan
Gestion financière et immobilière	Définir ou proposer une stratégie d'investissement sur une ou plusieurs classes d'actifs financiers ou immobiliers
	Négocier et passer les ordres d'achat et de vente auprès des intermédiaires bancaires et financiers
	Conduire et négocier les opérations d'acquisition ou de vente de biens immobiliers (terrains, vignobles, immeubles, commerces...)
	Assurer le traitement administratif des transactions
	Assurer la gestion, le suivi et le reporting financier et comptable des opérations réalisées
	Assurer la vérification/surveillance des risques de marché souscrits et le calcul de la performance des placements
Ingénierie financière	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	Conseiller et accompagner les clients grands compte pour leurs opérations dites de "haut de bilan" (immobilisations corporelles et financières de long terme...)
	Conseiller la Direction sur la politique de valorisation des actifs financiers de l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Les aspects du droit commercial, du droit fiscal et du droit des contrats applicables en matière d'investissement immobilier
- Les produits et instruments financiers
- Les techniques et outils comptables et financiers
- Effectuer des choix de placements financiers conciliant rendement et sécurité
- Construire et utiliser des outils de pilotage et suivi de la gestion des actifs
- Gérer un budget d'investissement
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Gérer les situations de stress
- 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...

École de commerce

École d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Stratégie et transformation de l'entreprise ([M2](#))

Immobilier et exploitation technique des bâtiments ([F3](#))

Pilotage économique, comptable et financier ([J](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Pilotage économique, comptable et financier ([J](#))

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

F
F.



ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL ET
APPUI AUX ÉQUIPES

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'assistanat 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. Le quatrième enfin s'intéresse à la qualité de vie et au bien-être au travail. Sa mission principale vise à maintenir un bon état de santé des salariés par des actions de prévention des risques professionnels et psycho-sociaux, mais aussi en les accompagnant si besoin.

F1. Assistanat et office management

F2. Services aux utilisateurs

F3. Immobilier et exploitation technique des bâtiments

F4. Santé et prévention au travail

Valeur ajoutée et évolutions récentes

**Les métiers de l'assistanat,
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'événements 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 de 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'Assistanat 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

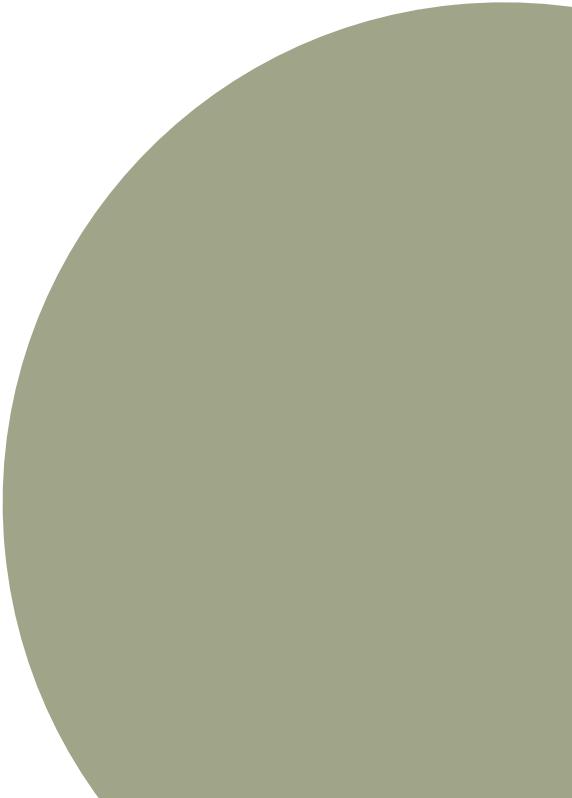
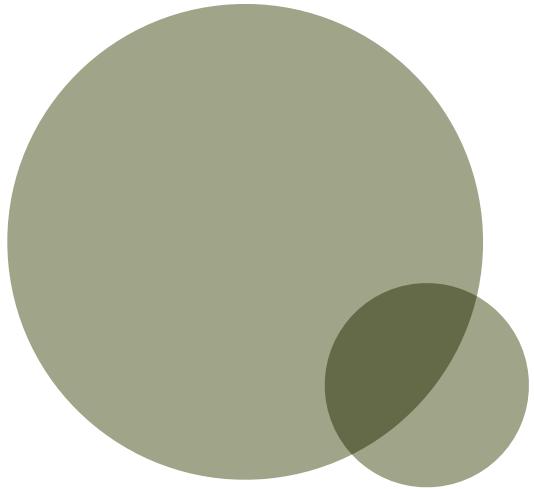


Pour l'ARSEG, "l'environnement de travail est l'ensemble des conditions matérielles, services et moyens mis à disposition des salariés pour la réalisation de leur travail dans des activités tertiaires. Anciennement connu sous le nom de 'services généraux', l'environnement de travail représente la **mise 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/>





Mission

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.

F1. ASSISTANAT ET OFFICE MANAGEMENT

Exemples d'intitulés des métiers

- Assistant.e / Assistant.e de direction
- Office manager
- Secrétaire / Secrétaire de direction

Illustrations d'activités mises en œuvre

Accueil et secrétariat	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.
	Réaliser le traitement administratif de dossiers (frappe de courrier, mise en forme de document...)
	Elaborer et rédiger des courriers, comptes-rendus, synthèses, rapports, bilans...
Organisation et logistique	Assurer la gestion des plannings, tableaux de bord et reporting
	Organiser les rendez-vous, réunions, déplacements professionnels et en assurer l'organisation logistique en coordination avec les services utilisateurs
	Assurer la gestion des déplacements des collaborateurs (réservation et achat des billets, hébergement, formalités...)
	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
	Prendre en charge le suivi administratif de dossiers (contrats de maintenance des équipements, plannings de l'équipe...) et/ou d'événements spécifiques (organisation de conférences, séminaires, salons...)
	Contribuer et/ou prendre en charge la réalisation de dossiers, projets, réunions, évènements
Traitement de l'information et communication	Assurer une veille et une classification des documents, informations et fonds documentaires d'une activité
	Transmettre les informations (e-mail, notes, fax...) pour le compte d'un ou plusieurs services ou d'un responsable (selon l'organisation)
	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

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les interlocuteurs et les réseaux internes et externes à l'entreprise
- Les procédures de gestion administrative propres à son service ou son entité
- Les techniques d'expression orale et écrite
- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Rédiger des courriers, des notes, des comptes-rendus
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Prendre des initiatives dans son champ de compétences
- 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'assistanat de direction, secrétariat trilingue, assistanat de gestion...

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

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 (E)
Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise (M1)
Support et assistance aux utilisateurs (G5)

Dimension relationnelle des métiers

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

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.

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

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

- Les logiciels utilisés pour la gestion des stocks et des flux
- Les techniques et gestes culinaires
- Les règles, normes et consignes de son domaine d'activité
- Les techniques de reprographie analogique et numérique
- Les techniques de gestion du courrier
- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- Effectuer des commandes de biens ou de services à partir d'un bon de réapprovisionnement
- Utiliser les matériels techniques spécifiques au domaine d'activité (manutention, cuisine...)
- Conduire un véhicule ou un chariot élévateur
- Réaliser des recettes et varier les préparations
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités pour éviter les ruptures de stocks ou la péremption de denrées
- Effectuer des dépannages de premier niveau sur le matériel
- Utiliser les outils et logiciels d'impression
- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- 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 du domaine Environnement de travail et appui aux équipes (F)
Achats et pilotage des fournisseurs et prestataires (J4)
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

Mission

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.

F3. IMMOBILIER ET EXPLOITATION TECHNIQUE DES BÂTIMENTS

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion et valorisation des actifs immobiliers	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	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	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	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	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	Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière immobilière

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Le marché de l'immobilier
- Le droit immobilier et de la construction
- Les règles, normes et consignes en matière d'hygiène et de sécurité
- La topographie et l'aménagement des bâtiments de l'entreprise
- Les règles et techniques d'entretien, de maintenance ou de surveillance des locaux, bâtiments et installations
- Lire, interpréter ou dessiner des plans ou schémas techniques de maintenance
- Rédiger un cahier des charges
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi de la gestion des actifs
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Négocier, argumenter, convaincre
- Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- 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

Services aux utilisateurs ([F2](#))

Souscription, prévention et vente d'affaires ([B3](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Souscription, prévention et vente d'affaires ([B3](#))

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

Mission

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.

F4. SANTÉ ET PRÉVENTION AU TRAVAIL

Exemples d'intitulés des métiers

- Assistant.e social.e
- Médecin du travail
- Infirmier.ère
- Psychologue
- Infirmier.ère santé au travail

Illustrations d'activités mises en œuvre

Activités spécifiques

Accompagnement psycho-social	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	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	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	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	Concevoir et mettre en œuvre des études destinées au suivi de l'environnement professionnel de référence
Communication et échanges interprofessionnels	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	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

- Le corpus spécifique de la médecine / des soins infirmiers / de l'assistance sociale / du psychologue
- L'hygiène, la sécurité et la médecine du travail
- Les gestes d'urgence et les techniques de premier secours
- L'ergonomie et les conditions de travail
- La nature, le contenu et les exigences des postes de travail
- Les accords applicables dans l'entreprise
- Déetecter ou anticiper les problèmes liés à la pénibilité au travail, aux troubles musculosquelettiques (TMS) et aux risques psychosociaux (RPS)
- Reconnaître les risques et menaces sanitaires
- Etablir le bilan clinique d'un patient
- Accompagner un salarié en difficulté
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Expliquer, argumenter, convaincre
- 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

Développement des ressources humaines ([I2](#))
Relations sociales ([I3](#))
Pilotage et autres expertises RH ([I4](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Développement des ressources humaines ([I2](#))
Relations sociales ([I3](#))
Pilotage et autres expertises RH ([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 des organismes et administrations de santé et-prévoyance

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, élaboré 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

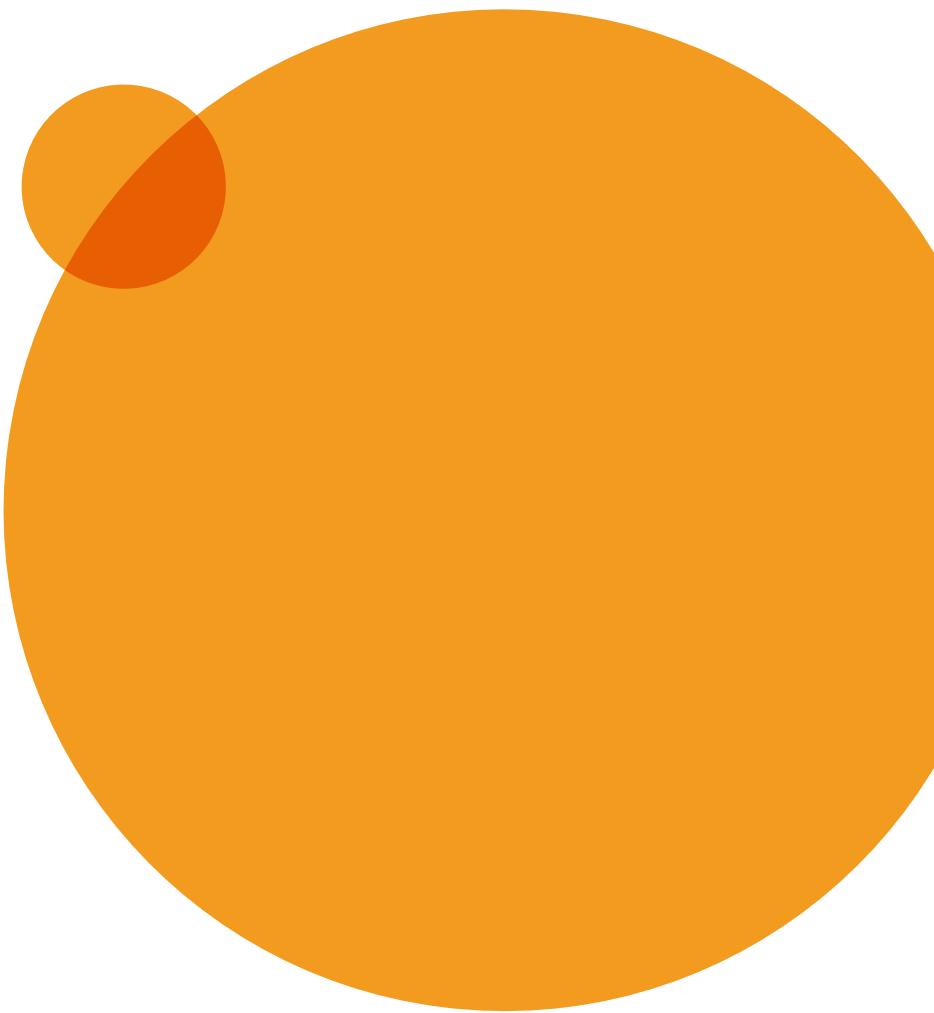
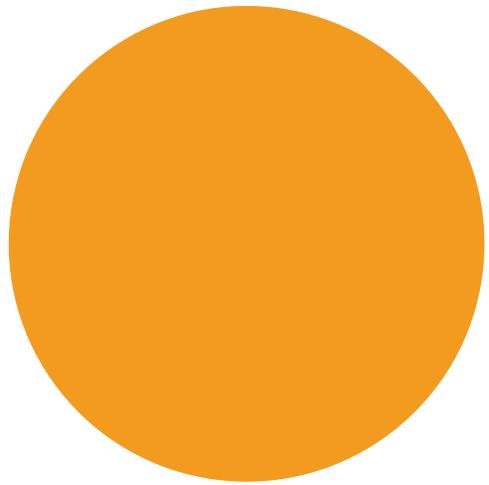
Les métiers liés à la définition, à l'expertise, à l'audit, à la mise en place et au contrôle concernant la sécurité et cybersécurité des systèmes d'information.

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.



Mission

Assurer la cohérence organisationnelle et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise.

G1. PILOTAGE, ORGANISATION ET GESTION DES ÉVOLUTIONS DU SYSTÈME D'INFORMATION

Exemples d'intitulés des métiers

- Urbaniste des systèmes d'information
- Architecte SI d'entreprise
- Responsable SI
- Chargé.e de méthode/qualité SI

Illustrations d'activités mises en œuvre

Conception et évolution du système d'information (SI)

Construire, faire évoluer et maintenir les normes et les principes d'architecture du SI

Analyser les impacts des nouvelles solutions sur le SI, proposer des évolutions en tenant compte des différents modèles de services de l'entreprise

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)

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

Formaliser, consolider et faire évoluer la cartographie générale du système d'information

Administrer le système d'information en termes de référentiels, règles, démarches, méthodologies, objets métier, et outils

Effectuer les actions et processus de gestion courante du système d'information (assistance, gestion des incidents, qualité de service, contrats, satisfaction, formation...)

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

Contribuer au pilotage de la performance et à l'optimisation des processus métiers, des données, des applications et des systèmes associés (détection d'opportunités...)

Contribuer aux choix de nouvelles solutions répondant aux besoins de l'entreprise

Veille et développement

Effectuer une veille technologique du marché et promouvoir des solutions innovantes adaptées à l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations de l'entreprise en matière de système d'information
- L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
- La méthodologie d'urbanisation des SI
- Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
- Adapter la conception, la modélisation et l'architecture des SI à la spécificité de la demande
- Concevoir et formaliser des normes et des standards informatiques du point de vue fonctionnel, applicatif et technique
- Déployer les équipements, installations et logiciels de sécurité SI
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins de l'utilisateur
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- 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
École 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](#))
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](#))
Organisation des métiers et optimisation des processus ([M1](#))
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

Mission

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

G2. MANAGEMENT DE PROJETS INFORMATIQUES

Exemples d'intitulés des métiers

- Directeur.rice de projets informatiques
- Chargé.e de pilotage SI (PMO)
- Chef.fe de projet informatique / maîtrise d'ouvrage / maîtrise d'œuvre

Illustrations d'activités mises en œuvre

Suivi technique des projets informatiques

- Définir les besoins, établir les spécifications fonctionnelles générales et rédiger les cahiers des charges
- Définir la conception technique et rédiger les spécifications techniques détaillées
- Définir, négocier et coordonner l'ensemble des ressources du ou des projets l'ensemble des ressources du ou des projets (humains, budget, décision finale)
- 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
- 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

- Assurer la planification des projets, leur pilotage opérationnel et réaliser le suivi des activités et des ressources
- Animer les instances opérationnelles du projet et faire les choix d'arbitrage utiles
- Évaluer la capacité des ressources et les tâches, proposer des ajustements et des replanifications si nécessaire
- 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
- Gérer la relation avec les clients internes et les fournisseurs

Veille et développement

- Assurer une veille technologique pour le suivi des évolutions dans son domaine

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
- Les techniques et outils de la gestion de projets
- Les techniques de planification et organisation du travail
- Déetecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
- Gérer un budget d'investissement
- Rédiger un cahier des charges
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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.
École 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](#))
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](#))
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

Mission

Concevoir, développer et prendre en charge la réalisation technique et applicative de projets de création ou de maintenance d'applications logicielles.

G3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS

Exemples d'intitulés des métiers

- Responsable des systèmes applicatifs
- Concepteur.rice –Développeur.euse
- Testeur.euse
- Intégrateur.rice d'applications
- Paramétreur.euse de progiciels
- Business analyst

Illustrations d'activités mises en œuvre

Conception, développement et intégration d'applications informatiques	Analyser les besoins et contribuer à la définition des spécifications générales
	Réaliser l'analyse technique et l'étude détaillée
	Elaborer les jeux d'essais pour les tests unitaires d'intégration et effectuer les tests unitaires, identifier et traiter les dysfonctionnements
	Programmer, paramétrier ou assembler s'il y a lieu, les modules (objets et composants logiciels)
	Rédiger la documentation technique nécessaire au déploiement et à l'exploitation en interne des solutions informatiques développées
Evolution et maintenances des systèmes applicatifs	Assurer et coordonner les activités d'évolution et de maintenance corrective et applicative des systèmes applicatifs
	Assurer le support de niveau 2 (Qualité, sécurité...)
	Assurer le maintien des connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires à la pérennité des applications
Paramétrage de progiciels	Analyser et conseiller les directions métiers sur la meilleure utilisation possible du ou des progiciels et sur les processus de modélisation associés.
	Prototyper et paramétrier les nouveaux composants progiciels pour répondre aux évolutions souhaitées dans le respect des normes et procédures.
Conseil, accompagnement et aide à la décision	Définir et proposer les moyens et méthodes visant à prioriser les demandes (faisabilité, ROI, technologie retenue, automatisation, cohérence d'ensemble du SI...)
	Elaborer les supports (guides, notes méthodologiques...) destinés à l'appropriation des nouvelles solutions informatique
Veille et développement	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

- Les orientations de l'entreprise en matière de système d'information
- L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
- Les méthodes et langages de programmation
- Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
- Concevoir et modéliser des solutions informatiques en fonction des demandes et besoins
- Développer ou configurer des applications ou progiciels
- Déployer les équipements, installations et logiciels de sécurité SI
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins de l'utilisateur
- Déetecter et diagnostiquer des défauts, pannes, ou anomalies liées au développement ou à l'exploitation informatiques
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- 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...
École 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](#))
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](#))
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

Mission

Contribuer à l'étude, la conception, le développement, l'intégration et l'exploitation des infrastructures IT de l'entreprise.

G4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPÉRATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Exploitation	Intégrer dans l'environnement de production des solutions logicielles ou matérielles et en assurer le déploiement
	Assurer la gestion courante de l'exploitation (hors réseau) dans le respect des plannings et de la qualité attendue.
	Surveiller le fonctionnement des équipements informatiques physiques et logiques, dans le cadre des normes, méthodes d'exploitation et de sécurité.
Réseaux	Installer, mettre en production, administrer et exploiter les moyens informatiques d'un ou plusieurs sites informatiques.
	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	Participer à la définition et à la mise en œuvre des bases de données de l'entreprise
	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	Conseiller les pilotes du SI sur l'utilisation et les implémentations possibles des outils informatiques et de télécommunications.
Veille et développement	Assurer une veille technologique sur les outils et méthodes

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
- Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
- Le fonctionnement, les normes et les contraintes des réseaux informatiques et télécoms
- Adapter les infrastructures matérielles et logicielles en fonction des besoins utilisateurs et des progrès technologiques
- Gérer et déployer des logiciels à distance
- Tester et analyser la charge d'un réseau
- Déetecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- 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...
École 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](#))
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](#))
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

Mission

Faciliter l'appropriation et l'utilisation des systèmes, logiciels et applications informatiques au sein de l'entreprise en apportant appui et conseils.

G5. SUPPORT ET ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Exemples d'intitulés des métiers

- Assistant.e fonctionnel.le
- Technicien.ne support utilisateurs

Illustrations d'activités mises en œuvre

Assistance aux utilisateurs	Assurer la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs
	Traiter les incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation
	Transférer si nécessaire la prise en charge vers les ressources capables d'y apporter une solution
	Effectuer le suivi des incidents et du traitement des appels des utilisateurs et exploiter la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
	Émettre des demandes d'actions préventives de fond
Assistance fonctionnelle	Apporter aux utilisateurs une aide en matière d'utilisation de logiciels et contribuer à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre.
	Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
	Contrôler la qualité et de la performance du fonctionnement des applications
Conseil, accompagnement et aide à la décision	Assister et conseiller dans le choix et l'utilisation des méthodes
	Former aux nouvelles technologies et systèmes
	Participer aux études et développement, à la conduite d'études ponctuelles
Veille et développement	Effectuer une veille technologique sur son domaine et proposer des évolutions

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les schémas d'organisation des systèmes d'information utilisateurs
- Les logiciels bureautiques et métiers utilisés dans l'entreprise
- Les procédures d'assistance à l'utilisateur
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Déetecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Exploiter et tenir à jour une base de données
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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](#))
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](#))
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

G6. SÉCURITÉ

Mission

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).

Exemples d'intitulés des métiers

- Auditeur.rice IT / SSI
- Responsable sécurité des Systèmes d'Information
- Responsable cyber risques
- Ingénieur sécurité SI

Illustrations d'activités mises en œuvre

Protection du système d'information	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	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	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	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	Assurer une veille technologique pour le suivi des évolutions réglementaires et techniques nécessaires pour garantir la sécurité logique et physique du SIG

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les schémas d'organisation des systèmes d'information utilisateurs
- L'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI de l'entreprise
- Les méthodes, normes et outils de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques
- Déetecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
- Déployer les équipements, installations et logiciel de sécurité SI
- Diffuser et faire respecter les orientations, normes et règles de sécurité du SI
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- 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. École 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](#))
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](#))
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 Gestion et maîtrise des risques et Conseil juridique
Relations avec des prestataires ou des experts extérieurs

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 requiert 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**

Évolutions 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



À 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 déplient 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...

Mission

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.

H1. COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Exemples d'intitulés des métiers

- Responsable/Chargé.e de communication
- Responsable des relations presse
- Attaché.e de presse
- Chargé.e des relations publiques/ des relations extérieures

Illustrations d'activités mises en œuvre

Communication d'entreprise et relations publiques

Élaborer 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 média...)

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

Réaliser ou participer à la réalisation des supports de communication internes ou externes (magazine d'entreprise, intranet, newsletters dépliants, brochures, médias digitaux...)

Organiser des manifestations événementielles (conférences de presse, séminaires, animations sur l'espace public, salons, cocktails...)

Réaliser des revues de presse et suivre les retombées médiatiques concernant l'entreprise

Assurer la relation avec les médias, l'interface et la circulation d'informations auprès de différents relais d'opinion

Animer des communautés sur les thématiques de son périmètre

Veille et développement

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

Élaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis, briefs, scénarios...) à destination des prestataires ou fournisseurs

Participer au choix des prestataires ou fournisseurs, négocier le coût des espaces médias, et assurer le pilotage et le suivi de leurs prestations

Exploiter les données pour évaluer le retour sur investissement des actions menées

Conseil, accompagnement et aide à la décision

Formuler des alertes en cas de risque médiatique et des préconisations pour valoriser l'image de l'entreprise

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

Apporter son appui pour des actions de communication à d'autres domaines de l'entreprise

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations de l'entreprise en matière de communication
- Les médias et les techniques de communication écrite, orale et journalistique
- Les outils, logiciels et médias digitaux
- Rédiger des messages et documents en fonction des cibles
- Rédiger un message adapté à un support de communication (presse, radio, télévision, web)
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Construire un plan de communication (on et off line)
- Négocier, argumenter, convaincre
- Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports de communication
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- 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
École de commerce.

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Communication et animation multimédia ([H2](#))
Marketing de l'offre ([A2](#))
Marketing opérationnel et digital ([B5](#))
Assistanat et office management ([F1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Assistanat et office management ([F1](#))
Souscription, prévention et vente d'affaires ([B3](#))
Marketing de l'offre ([A2](#))
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 et adaptation de l'offre ([A](#))
Relations externes fréquentes avec des prestataires et des réseaux professionnels

Mission

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.

H2. CONCEPTION ET ANIMATION MULTIMÉDIA

Exemples d'intitulés des métiers

- Concepteur.rice multimédia
- Chef.fe de projet multimédia
- Redacteur.rice Web SEO
- UI Designer

Illustrations d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients ou utilisateurs

Identifier, suivre et faire émerger les besoins et attentes des clients ou utilisateurs en matière de communication multimédia

Conception et diffusion d'informations multimédia

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

Élaborer 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

Évaluer 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

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

Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques, concurrentielles...) en matière de communication multimédia

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations de l'entreprise en matière de communication
- Les techniques et méthodes de conception et de modélisation multimédia
- Lire et respecter un protocole de communication
- Utiliser les outils et applications de conception multimédia
- Transposer des idées et des messages en images fixes, animées ou interactives, attractives et signifiantes pour les cibles visées
- Déetecter et analyser les besoins ou attentes des clients
- Optimiser l'ergonomie, l'attractivité et la visibilité de médias digitaux
- Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports de communication
- 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

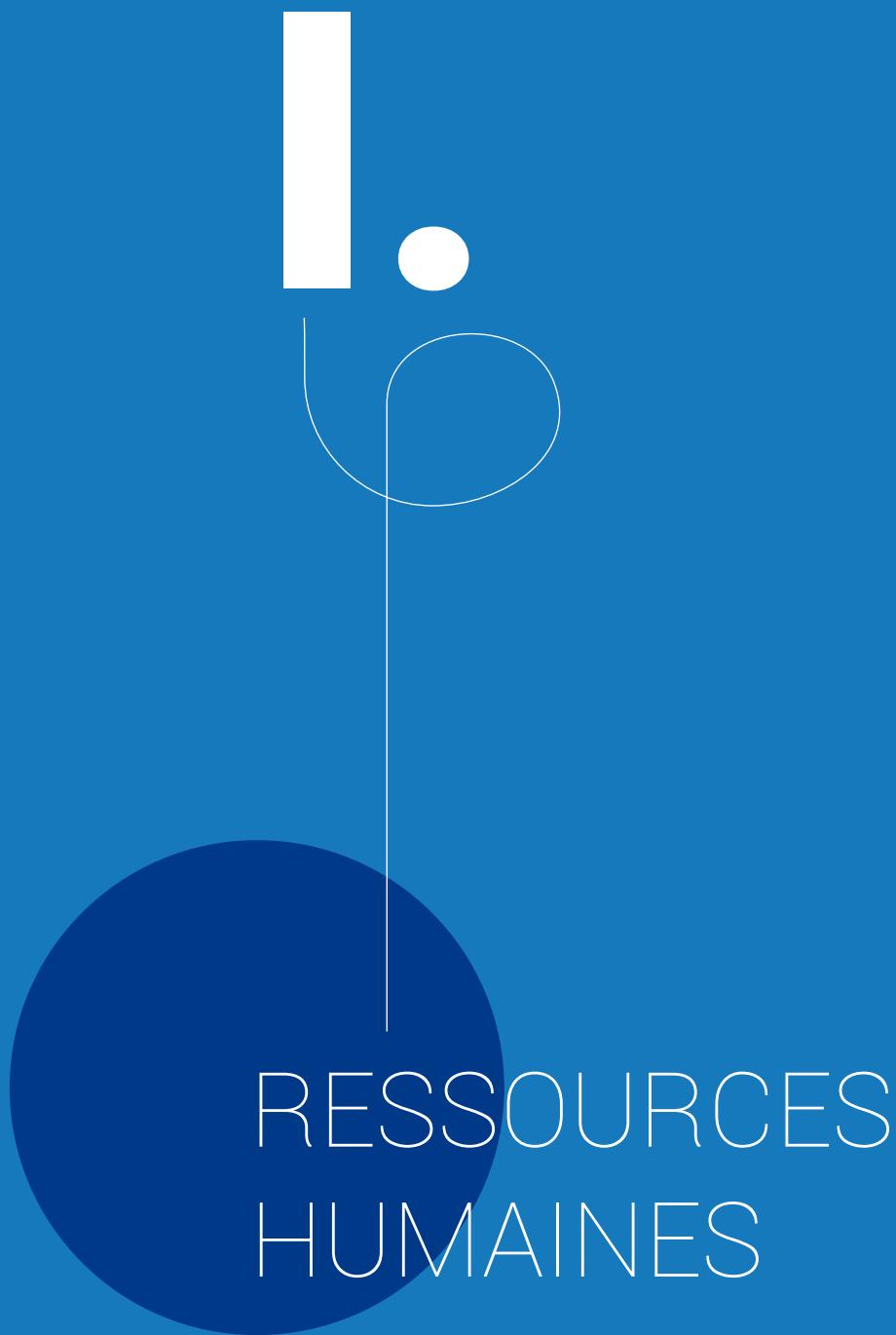
Métiers Communication et relations publiques ([H1](#))
Systèmes d'information et appui à la transformation digitale : Cycle de vie des applications ([G3](#)), Management de projets informatiques ([G2](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Systèmes d'information et appui à la transformation digitale : 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



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

Évolutions 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 scénarios 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.

[Pour en savoir plus](#)

A | La nécessité de disposer de compétences stratégiques



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 apprivoisée
- S9. RH 3.0 où le règne de la Data

B | Une attente de bienveillance



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 métier avec ses contingences et excellences techniques



T5. Un enracinement administratif revisité

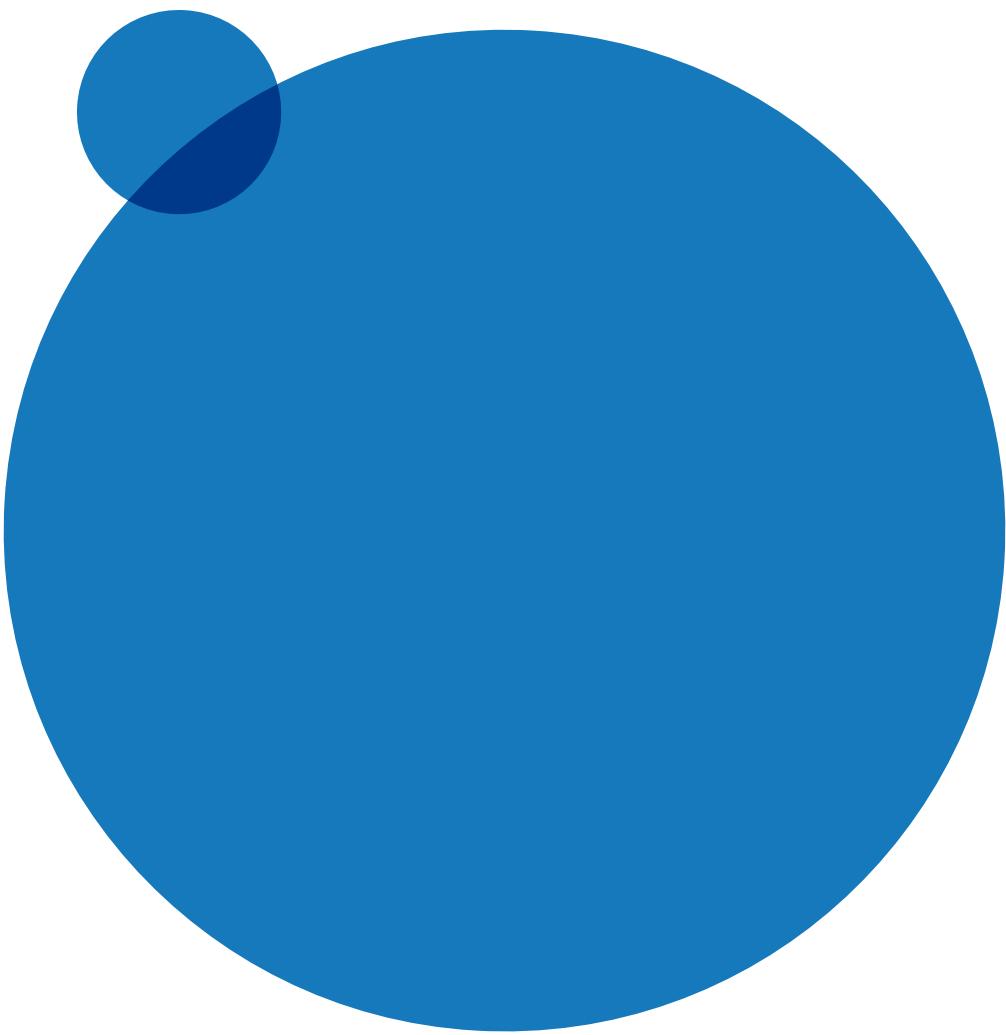
- S13. RH expert administratif
- S14. RH normatif
- S15. RH contrôleur de gestion sociale

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



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.

I1. ADMINISTRATION DES RESSOURCES HUMAINES

Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire / Responsable administration RH
- Gestionnaire de paie

Illustrations d'activités mises en œuvre

Administration des ressources humaines	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, présentisme des salariés), gérer les incidences et les mesures disciplinaires.
Gestion de la paie	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
	Établir les déclarations obligatoires (DSN, formation, apprentissage, handicapés...), régler les cotisations sociales.
Analyse et synthèse d'information	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	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...).
	Informier les salariés en termes de protection sociale, de rémunération, de conditions et temps de travail, départ en retraite
Veille et développement	Assurer une veille sur les textes légaux, droit social et droit fiscal

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
- Les systèmes de rémunération de l'entreprise
- Les techniques du calcul de paie et règles de gestion du temps de travail
- Les régimes de retraite et de prévoyance
- Etablir des déclarations sociales
- Mettre en œuvre les techniques de paie
- Utiliser des outils et données statistiques
- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels et se servir du SIRH
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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/dela Sécurité Sociale
École de Commerce avec spécialité ressources humaines.

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

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

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine des Ressources humaines (I)
Assistanat et office management (F1)
Comptabilité et trésorerie (J1)
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

Mission

Contribuer à l'acquisition, au maintien, et au développement des compétences afin de répondre aux besoins stratégiques de l'entreprise.

12. DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Exemples d'intitulés des métiers

- 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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion de projets RH	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...)
	Définir la politique de Développement des Ressources Humaines (plan de développement, besoins de recrutements, gestion des carrières, ...)
	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	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
	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	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
	Assurer la mise en œuvre du plan de formation (gestion des appels d'offres, sélections des prestataires, organisation des sessions, évaluation...)
	Concevoir ou participer à la conception des actions de formation (objectifs pédagogiques, ingénierie, ...)
	Selectionner les formateurs ou animer des formations en présentiel ou à distance
Conseil, accompagnement et aide à la décision	Conseiller la direction de l'entreprise sur les besoins et les problématiques RH
	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
	Conseiller individuellement des collaborateurs sur leur évolution professionnelle
	Contribuer au dialogue social en établissant les analyses, notes et rapport

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise et son organisation
- La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...) et de formation professionnelle
- Les techniques et outils de GRH
- Les logiciels et outils digitaux du domaine
- Les méthodes d'ingénierie de formation
- Mener une action de recrutement
- Conduire des projets transversaux
- Évaluer les compétences professionnelles
- Accompagner un projet de mobilité (professionnelle et/ou géographique)
- Construire une action de formation et ses outils d'évaluation
- Animer une formation
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- 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
École de Commerce avec spécialité ressources humaines.

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Autres Métiers du domaine des ressources humaines ([I](#))
Communication et relations publiques ([H1](#))
Assistanat et office management ([F1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine des ressources humaines ([I](#))
Assistanat et office management ([F1](#))
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, ...

13. RELATIONS SOCIALE

Mission

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.

Exemples d'intitulés des métiers

- Responsable / Chargée des affaires sociales
- Responsable juridique et social

Illustrations d'activités mises en œuvre

Suivi des projets ou chantiers sociaux	Définir et mettre en œuvre des orientations de négociation et d'information en accompagnement de la stratégie de l'entreprise
	Programmer les différentes échéances annuelles avec les instances représentatives du personnel (comité social d'entreprise, commission santé, sécurité et conditions de travail...).
	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	Informier les différentes instances représentatives du personnel des projets de développement réglementaire de l'entreprise.
	Animer les réunions avec les partenaires sociaux et négocier et rédiger les accords (égalité professionnelle, salaires, temps de travail, ...)
	Veiller à la bonne mise en œuvre des accords conclus et communiquer auprès des partenaires sociaux sur le déroulement des opérations.
	Assurer ou piloter le suivi de la base de données économique et sociale (BDES) de l'entreprise
Conseil, accompagnement et aide à la décision	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.
	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
	Informier sur les différents indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui permettent de suivre le climat social et d'anticiper les risques de crise
Veille et développement	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

- Les orientations stratégiques de l'entreprise et son organisation
- La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
- Les institutions représentatives du personnel (IRP)
- Les techniques et méthodes de communication et de négociation
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Négocier un accord, une convention avec des intervenants internes ou externes
- Déployer des mesures réglementaires liées au droit du travail
- Négocier, argumenter, convaincre
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
- 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)
Communication et relations publiques ([H1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine des Ressources humaines (I)
Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#))
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

Mission

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.

14. PILOTAGE ET AUTRES EXPERTISES RH

Exemples d'intitulés des métiers

- Contrôleur.se de gestion sociale
- Analyste pilotage des Ressources humaines
- Spécialiste des politiques de rémunération
- Chargé.e d'études RH

Illustrations d'activités mises en œuvre

Politique de rémunération

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.

Déployer, suivre et faire vivre la politique de rémunération directe et indirecte, individuelle et collective dans l'entreprise

Mettre en œuvre des enquêtes salariales, analyser les résultats et recommander des mesures correctives si nécessaires

Identifier, définir et déployer les dispositifs de motivation et d'incentive (intérêtement, 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

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

Suivre les indicateurs sur les données RH (masse salariale, effectifs, turn-over, absentéisme, recrutement, climat interne, gestion des temps, mobilité...)

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

Apporter son expertise à des projets transversaux liés aux ressources humaines

Proposer des plans d'action en vue d'améliorer la gestion des ressources humaines

Veille et développement

Assurer une veille sur son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise et son organisation
- La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
- Les outils et méthode des data sciences
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Concevoir des modèles et des outils de traitement de données
- Effectuer une analyse et un diagnostic à partir de données
- Déetecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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)
Système d'information : Pilotage, 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)
Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([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

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 financier et pilotage économique
- 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'approprier 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**



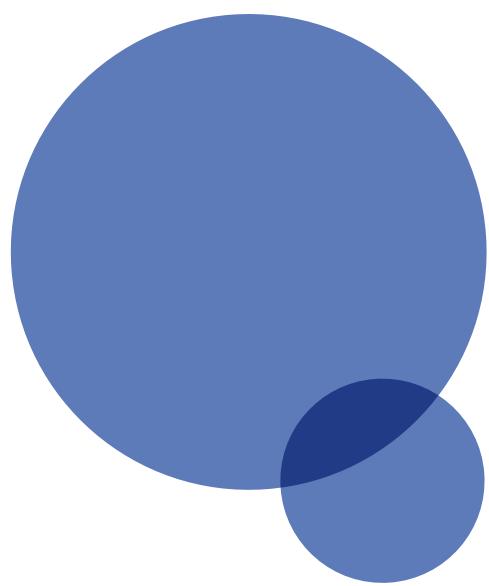
À la suite de Solvabilité 2, les moyens alloués à la fonction financière lui ont permis de faire face à une multiplication des états à produire, à l'accélération des rythmes et des échéances comptables, à l'intensification des contrôles... Désormais, on attend aussi de ces métiers qu'ils améliorent la 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 offshorées 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.





Mission

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

J1. COMPTABILITÉ ET TRÉSORERIE

Exemples d'intitulés des métiers

- Chargé.e de gestion comptable
- Responsable inventaire
- Responsable comptable
- Analyste comptes

Illustrations d'activités mises en œuvre

Préparation et tenue des comptes	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	Justifier, analyser et clôturer les comptes
	Établir 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
	Établir des prévisions annuelles de résultats
	Identifier, interpréter et signaler les écarts entre prévisions et réalisations
Consolidation	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	Gérer la trésorerie quotidiennement et rapprocher les situations comptables avec les opérations bancaires
Conseil, accompagnement et aide à la décision	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	Suivre les évolutions (réglementaires, technologiques, de marché, concurrentielles) pouvant avoir un impact sur son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- La réglementation fiscale et comptable (notamment plan comptable général et plan comptable des assurances...)
- Les techniques, process et outils comptables et financiers
- La comptabilité analytique
- Savoir tenir à jour, justifier et consolider des comptes
- Savoir établir des états comptables ou financiers et des déclarations réglementaires
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Utiliser les logiciels et applications spécifiques à son travail
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
- 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

Écoles de commerce/de management d'entreprises

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Gestion des actifs ([E](#))

Administration des ressources humaines ([I1](#))

Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))

Actuariat financier et pilotage économique ([J3](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion des actifs ([E](#))

Administration des ressources humaines ([I1](#))

Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))

Actuariat financier et pilotage économique ([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.

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.

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.sefinancier.ère

Illustrations d'activités mises en œuvre

Contrôle et pilotage des résultats de l'entreprise	Participer à la définition des objectifs économiques de l'entreprise et à la détermination de ses indicateurs de gestion
	Élaborer 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	Recueillir, traiter et consolider les informations nécessaires à l'élaboration ou au suivi des budgets
	Élaborer le budget prévisionnel de l'entreprise ou d'une entité
	Effectuer des projections de consommation budgétaire et des tableaux de suivi de leur réalisation
	Élaborer, 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	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	Suivre les évolutions (tendances de marchés, pistes de développement...) pouvant avoir un impact sur le domaine

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les techniques et outils comptables et financiers
- La réglementation sociale, fiscale et financière en matière d'assurance
- Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
- Appliquer les techniques de contrôle de gestion et de pilotage budgétaire
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Évaluer l'incidence d'une nouvelle disposition réglementaire sur l'entreprise (en termes de résultats financiers)
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Négocier, argumenter, convaincre
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- 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

Comptabilité et trésorerie ([J1](#))
Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres 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

Mission

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.

J3. ACTUARIAT FINANCIER ET PILOTAGE ÉCONOMIQUE

Exemples d'intitulés des métiers

- Actuaire/Actuaire financier
- Responsable d'études statistiques et actuarielles financières
- Chargé.e d'études actuarielles

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des données	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	Évaluer 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 Évaluer les actifs de l'entreprise afin de déterminer sa valeur intrinsèque
Contrôle et pilotage des résultats de l'entreprise	Participer au suivi du portefeuille, au calcul des fonds propres et des provisions, à la détermination du passif social...
Évaluation économique et financière	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	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	Assurer une veille sur les règles prudentielles, technologiques, juridiques ou concurrentielles

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Les outils et méthode des data sciences
- Les techniques et outils comptables et financiers
- La gestion actif/passif
- Les contraintes liées au respect du Code des Assurances
- Concevoir des modèles et des outils de traitement de données
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Mettre en place et exploiter des outils prévisionnels
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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

Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))

Actuariat, études techniques et data sciences ([A1](#))

Gestion et maîtrise des risques ([K](#))

Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Actuariat, études techniques et data sciences ([A1](#))

Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))

Gestion des actifs ([E](#))

Gestion 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

Mission

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.

J4. ACHATS ET PILOTAGE DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Exemples d'intitulés des métiers

- Acheteur.se
- Gestionnaire conventions prestataires
- Responsable des achats
- Approvisionneur.euse
- Responsable/Gestionnaire relations fournisseurs

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion des achats de biens et de services	Élaborer, 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	Élaborer 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	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	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	Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière d'achat

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- Les orientations de l'entreprise en matière d'achat
- Les fournisseurs présents sur le marché et les caractéristiques de leurs produits
- Les techniques et les stratégies de négociation
- Déetecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Rédiger un cahier des charges
- Gérer un appel d'offre
- Négocier, argumenter, convaincre
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- 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
École de commerce/de management d'entreprises
École d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))
Services aux utilisateurs ([F2](#))
Immobilier et exploitation technique des bâtiments ([F3](#))

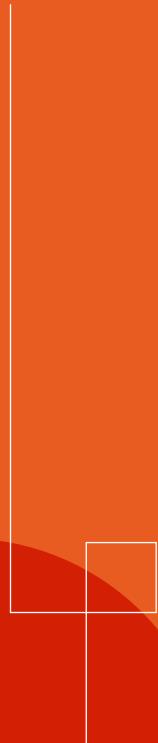
Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))
Services aux utilisateurs ([F2](#))
Immobilier et exploitation technique des bâtiments ([F3](#))
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

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



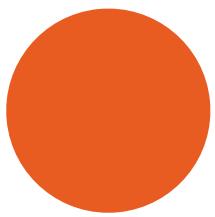
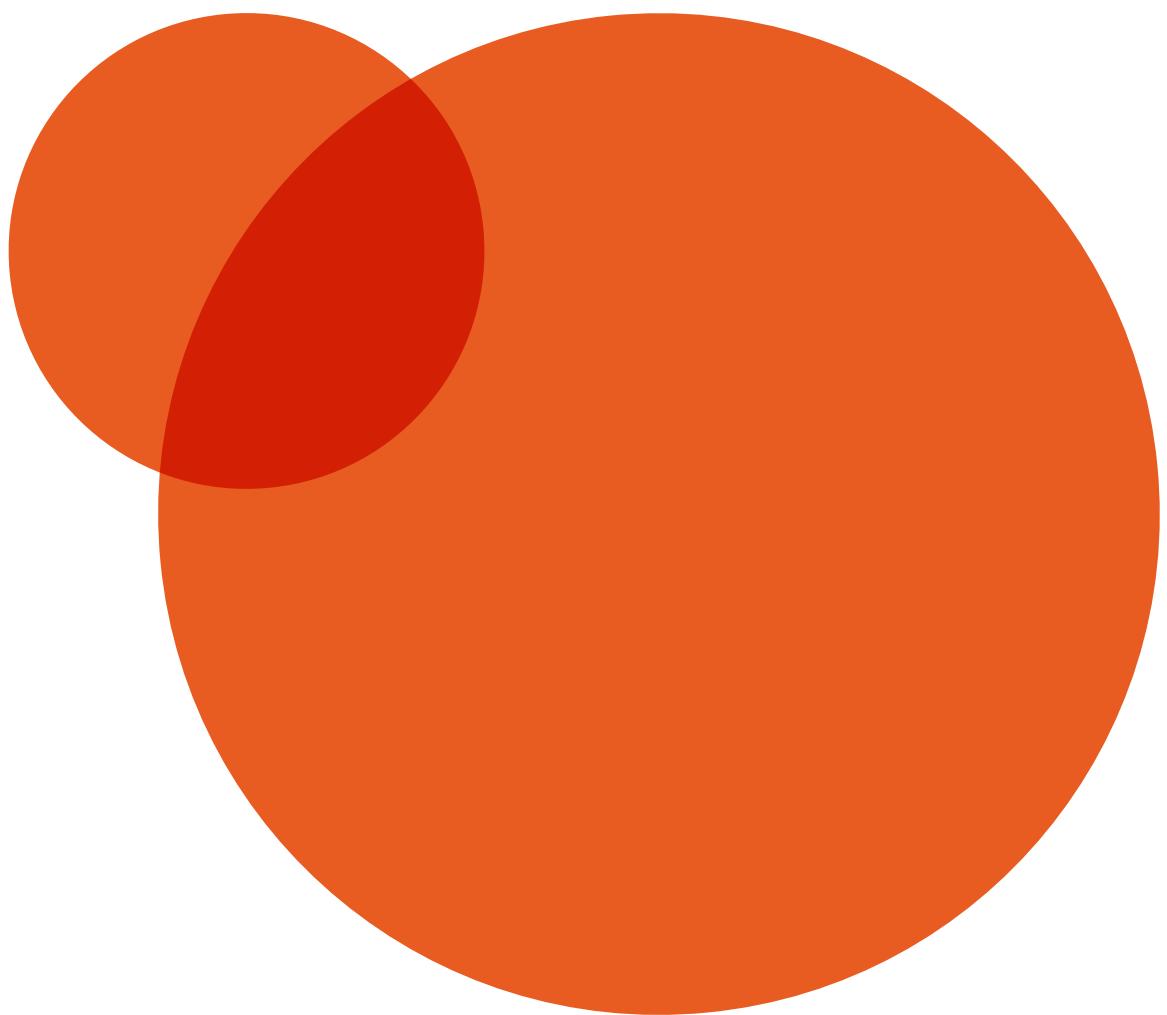
La gestion des risques est l'affaire de tous les acteurs de l'entreprise. Le manager responsable de la performance de son activité en est aussi comptable. Si l'appropriation de ce principe a progressé, une partie du chemin reste cependant à accomplir. Pour les professionnels en charge de la promouvoir, 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.





Mission

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.

K1. MANAGEMENT DES RISQUES

Exemples d'intitulés des métiers

- Responsable, Gestionnaire de risques/Risk manager
- Analyste de risques économiques ou financiers / Assurantiels
- Manager de risques économiques et financiers

Illustrations d'activités mises en œuvre

Evaluation et gestion des risques	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
	Quantifier et modéliser ces risques, apprécier leurs conséquences possibles
	Évaluer les engagements assurantiels de l'entreprise et déterminer les exigences en fonds propres, conformément aux normes de Solvabilité II
	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	Définir des axes d'amélioration pour garantir une couverture optimale des risques et le respect des exigences réglementaires (notamment au regard de Solvabilité II)
	Formuler des alertes en cas de risques majeurs, et des préconisations pour y remédier
	Contribuer à la réalisation du plan de continuité d'entreprise.
	Contribuer à la sensibilisation aux risques de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise
Analyse et synthèse d'informations	Mener ou faire réaliser les études nécessaires à la gestion des risques de l'entreprise et à la performance de ses outils
	Réaliser le reporting auprès des instances institutionnelles, opérationnelles internes et externes
Veille et développement	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

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Le marché de l'assurance
- La réglementation sociale, fiscale et financière en matière d'assurance (notamment Solvabilité II)
- Les techniques et outils comptables et financiers
- Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- Utiliser des outils et données statistiques
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- 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

École de commerce

École d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

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

Conseil juridique ([L1](#))

Contrôle interne et conformité ([K2](#))

Administration des ressources humaines ([I1](#))

Dimension relationnelle des métiers

Relations internes fréquentes avec les domaines Gestion et maîtrise des risques ([K](#)), Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#)) et Direction d'entreprise ([N](#))

Relations fréquentes avec des interlocuteurs externes : régulateurs, organismes de défense, etc.

Mission

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.

K2. CONTRÔLE INTERNE ET CONFORMITÉ

Exemples d'intitulés des métiers

- Contrôleur.se interne/Responsable contrôle interne
- Référent.e risques et contrôle interne
- Responsable des plans de continuité d'activité
- Chargé.e de conformité

Illustrations d'activités mises en œuvre

Evaluation et gestion des risques internes

- Étudier les risques liés aux activités de l'entreprise et en établir la cartographie
- Définir les dispositifs de contrôle interne (procédures, indicateurs de mesure et d'alerte...) nécessaires à la maîtrise des risques identifiés
- Constituer et analyser des bases permettant de mettre en place une démarche proactive dans le contrôle des risques
- 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)
- Mettre en œuvre, suivre et animer le dispositif de contrôle et contribuer à l'appropriation des évolutions des normes, process par les services utilisateurs
- Élaborer, coordonner et contrôler le respect des plans de continuité d'activité

Analyse et synthèse d'informations

- 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
- Élaborer 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

- Mettre en place, piloter et évaluer le dispositif de contrôle interne
- Animer, former et informer le réseau des correspondants du contrôle interne

Veille et développement

- 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

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Le cadre réglementaire et législatif relatif au contrôle interne (notamment Solvabilité II)
- La méthodologie et les normes professionnelles d'audit et de contrôle interne
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
- Mettre en œuvre les techniques d'audit et de contrôle interne
- Délimiter le champ d'un contrôle et identifier les points à contrôler
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Utiliser des outils et données statistiques
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Animer, entretenir et développer un réseau professionnel et relationnel
- 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...

École de commerce/management des entreprises

École d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Audit ([K3](#))

Organisation des métiers et optimisation des processus ([M1](#))

Assistanat et office management ([F1](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres 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 Gestion et maîtrise des risques ([K](#))

Relations internes fréquentes avec les autres directions de l'entreprise

K3. AUDIT

Mission

Apporter à l'entreprise une assurance raisonnable sur l'adéquation (pertinence, performance) des processus de management des risques, de contrôle interne et de gouvernance. 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.

Exemples d'intitulés des métiers

- Responsable d'audit
- Chef.fe de missions audit
- Auditeur.rice interne

Illustrations d'activités mises en œuvre

Evaluation des risques et des dispositifs de contrôle

- Évaluer 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
- Réaliser les investigations nécessaires par des entretiens et des analyses documentaires, effectuer des tests d'audit à l'appui des constats
- Évaluer l'efficacité des dispositifs de détection et de maîtrise des risques mis en place
- Construire un diagnostic en identifiant les forces et faiblesses (cartographie des risques), et formuler des recommandations.
- Veiller au respect des règles de contrôle interne des risques
- Élaborer 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
- Rédiger le rapport d'audit et formuler des recommandations.
- 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)
- Suivre et évaluer le degré de mise en œuvre des recommandations et plans d'actions préconisés dans les rapports d'audits

Pilotage et Réalisation de missions

- 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

- Réaliser des analyses techniques, statistiques, informatiques, organisationnelles, financières nécessaires à l'analyse de la structure auditee ou à l'amélioration de ses méthodes et outils
- Élaborer des cartographies des forces et faiblesses
- Suivre les évolutions (réglementaires, environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur le domaine audité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- La méthodologie et les normes professionnelles d'audit
- Les dispositifs réglementaires propres aux domaines audités
- Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Utiliser des outils et données statistiques
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
- 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...

École de commerce/management d'entreprises

École d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

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 les domaines Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#)) et Direction de l'entreprise ou de centre de profit ([N](#))

Relations avec des représentants institutionnels, dont les autorités de contrôle (ACPR)



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**



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



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".

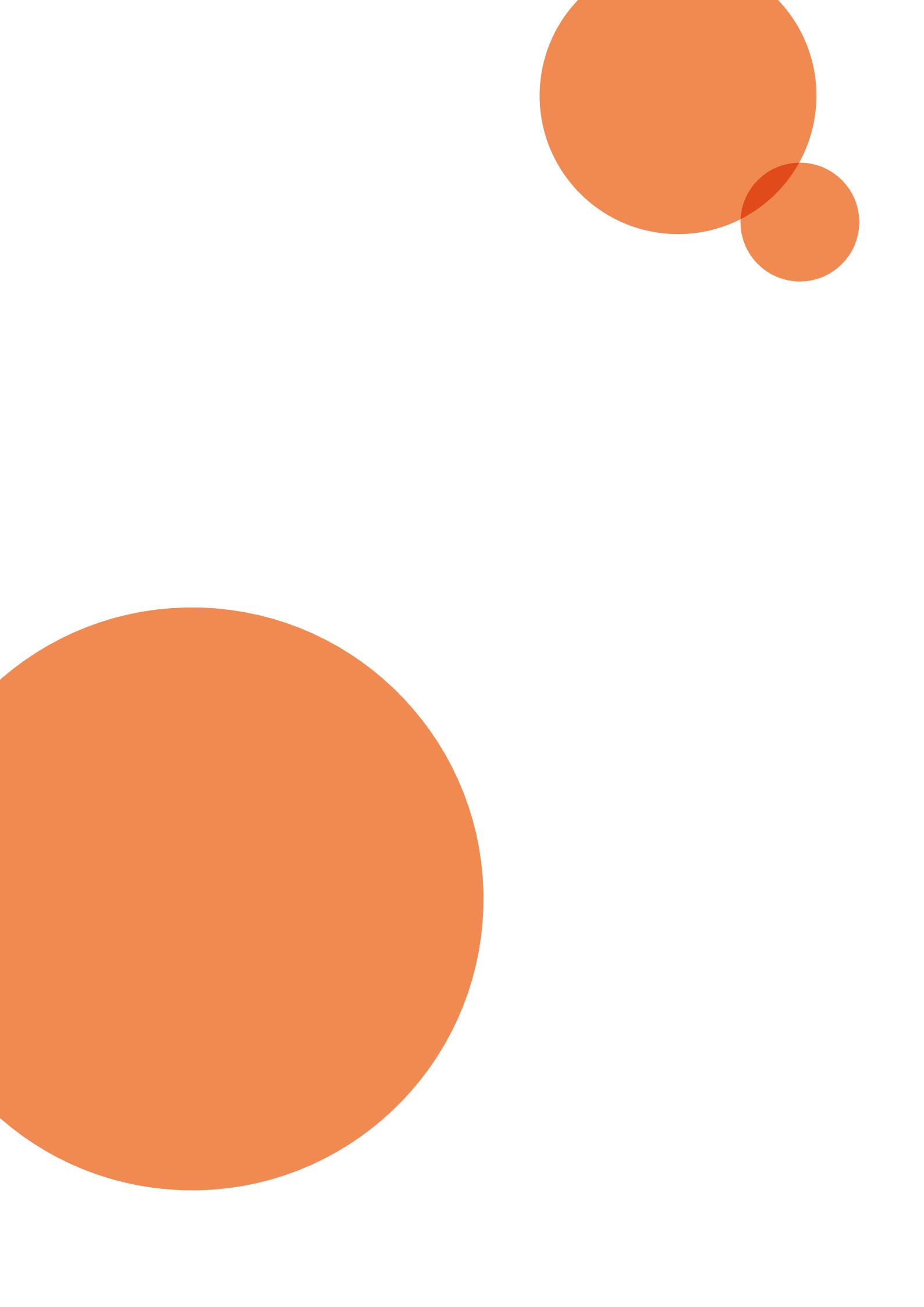
Dans l'assurance, l'importance croissante de la réglementation rend cette association particulièrement nécessaire. La directive Solvabilité 2 (2016) a ouvert une nouvelle ère dans les standards à respecter par les sociétés et leurs règles de gouvernance. Depuis lors, de nouvelles dispositions visant 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.





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.

L1. CONSEIL JURIDIQUE

Exemples d'intitulés des métiers

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

Illustrations d'activités mises en œuvre

Gestion de dossiers et procédures juridiques

- Élaborer des documents à caractère juridique ou s'assurer de la conformité de ceux émanant de l'entreprise au regard des obligations en vigueur
- Établir des déclarations à caractère juridique
- Instruire des procédures judiciaires
- Assurer les relations avec l'administration, les avocats et représenter l'entreprise devant les instances administratives ou judiciaires

Analyse et synthèse d'informations

- Mener ou faire réaliser des études juridiques dans son domaine (droit social, fiscal, des assurances, des sociétés...)
- 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

- Conseiller la Direction et les opérationnels sur des questions juridiques
- Formuler des alertes en cas de risque majeur de non-conformité juridique et des préconisations pour y remédier

Veille et développement

- Suivre les évolutions réglementaires et jurisprudentielles dans son domaine d'activité

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Le droit, les conventions et la jurisprudence de son domaine
- Les procédures judiciaires
- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
- Diffuser et faire respecter les obligations légales, réglementaires et conventionnelles au sein des entités de l'entreprise
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Négocier, argumenter, convaincre
- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité
- 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

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

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion et maîtrise des risques ([K](#))
Contrôle de gestion et pilotage de la performance ([J2](#))
Secrétariat général ([L2](#))
Direction de l'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 Gestion et maîtrise des risques
Relations internes fréquentes avec les directions des autres métiers
Relations externes avec l'administration, les avocats et en représentation de l'entreprise devant les instances administratives ou judiciaires

Mission

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.

L2. SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Exemples d'intitulés des métiers

- Secrétaire général.e
- Chargé.e de mission auprès de la Direction/Expert
- Conseil de direction/Attaché.e de direction

Illustrations d'activités mises en œuvre

Politique et gouvernance d'entreprise	<p>Veiller au bon fonctionnement des services de l'entreprise</p> <p>Mettre à la disposition des Directions les moyens nécessaires à leurs activités</p>
Animation des instances dirigeantes	<p>Préparer les réunions des instances de l'entreprise (Conseil d'administration ou de surveillance, Comité exécutif...)</p> <p>et y participer</p> <p>Rédiger les comptes-rendus et procès-verbaux de séances</p> <p>Superviser la gestion des fichiers des membres des instances ou des adhérents de l'organisme</p> <p>Prendre en charge les déclarations et formalités légales liées au fonctionnement des instances</p>
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<p>Conseiller la Direction sur des questions liées à la conduite et au fonctionnement de l'entreprise</p> <p>Mener ou faire réaliser des études pour la Direction</p> <p>Rédiger des notes de synthèse et des rapports d'études, des argumentaires, des trames d'intervention...</p> <p>Formuler des alertes en cas de problèmes majeurs, et des préconisations pour y remédier</p>
Veille et développement	<p>Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'activité</p>

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Le monde de l'assurance, ses concurrents et partenaires
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les statuts de l'entreprise
- Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
- Le management d'une entreprise ou d'une organisation
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
- Diffuser et faire respecter les politiques définies par les instances et la Direction de l'entreprise
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Superviser des procédures de gestion
- Animer, entretenir et développer un réseau relationnel
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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
École de commerce ou d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Actuariat financier et pilotage économique ([J3](#))
Conseil juridique ([L1](#))
Direction de l'entreprise ou de centre de profit ([N](#))

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Conseil juridique ([L1](#))
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 de collaboration avec la direction de l'entreprise ([N](#))
Relations internes fréquentes avec les Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#)), le Pilotage économique, comptable et financier ([J](#)) et Communication et relations publiques ([H1](#))
Relations externes fréquentes au sein d'un réseau professionnel comprenant l'administration des instances politiques ou représentatives de l'entreprise, des grands comptes, etc.

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

À 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'organisateurs 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**

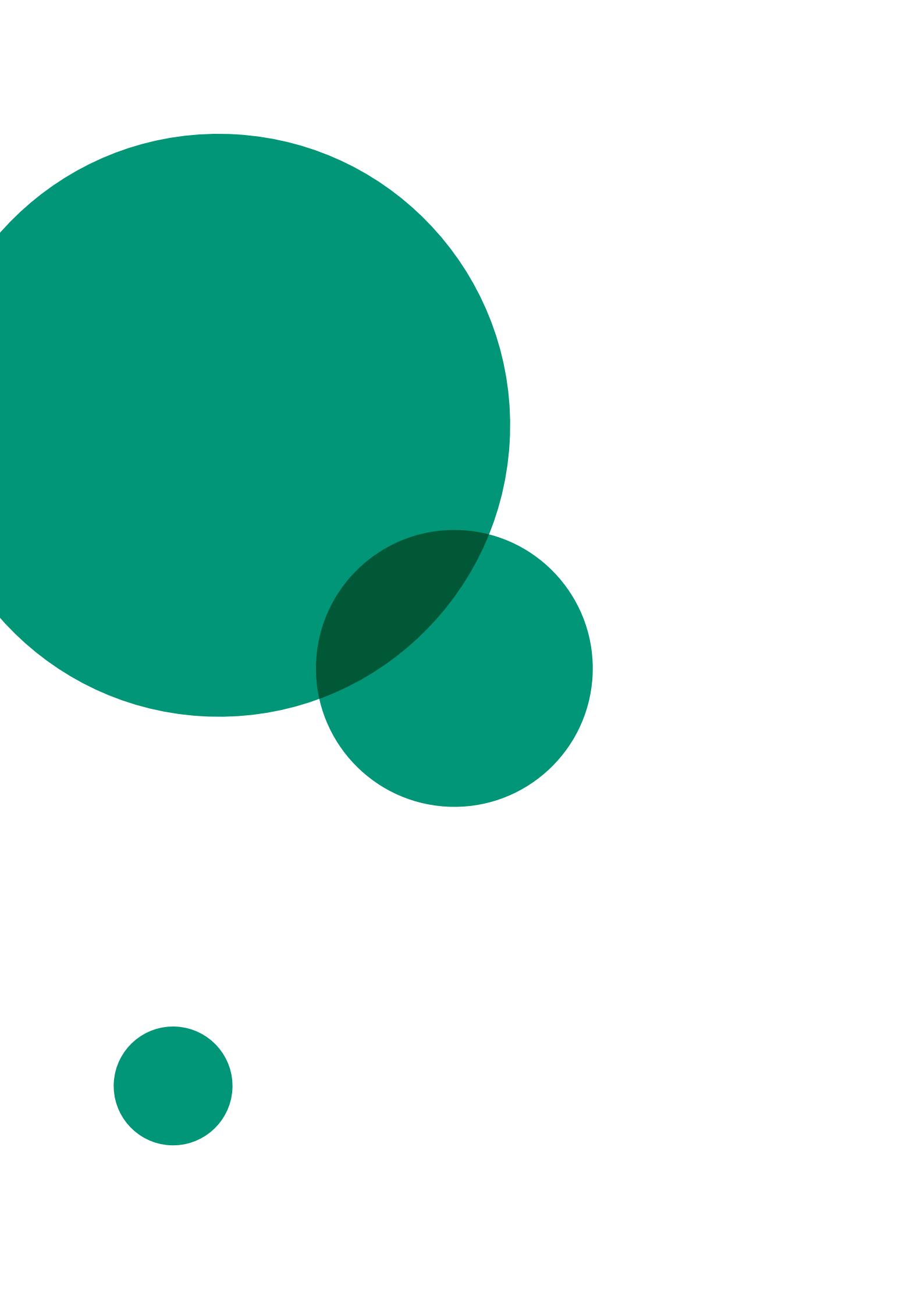


Dans de nombreux projets, la dimension informatique occupe une place centrale. De tout temps, la question de la coopération et du "qui fait quoi" entre les métiers, l'organisation, et la D.S.I. est une question récurrente. Après que l'organisation a été préemptée par les D.S.I.; puis que leurs relations se sont articulées autour du couple maîtrise d'ouvrage/maîtrise d'œuvre, les exigences d'agilité et de conduite du changement questionnent 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.



Mission

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.

M1. ORGANISATION DES MÉTIERS ET OPTIMISATION DES PROCESSUS

Exemples d'intitulés des métiers

- Responsable / chargé.e d'organisation
- Conseiller.ère / Consultant.e en organisation

Illustrations d'activités mises en œuvre

Conduite de projets

- Cadrer les objectifs, les conditions de réalisation et les délais envisagés, les livrables attendus
- Évaluer, négocier et optimiser les moyens nécessaires à la mise en œuvre du projet (ressources humaines, matérielles et financières ...)
- Planifier les différentes étapes du projet et répartir le travail entre les différents membres de l'équipe projet
- En cas d'externalisation, rédiger les cahiers des charges, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations
- Animer les travaux de l'équipe projet et coordonner ceux des prestataires
- Mettre en place les outils de reporting et assurer le suivi du projet auprès des instances concernées
- Produire et/ou présenter les livrables du projet
- Animer les comités de suivi du projet et présenter les éléments, sujets à arbitrage, au sein des instances dédiées
- Contribuer au déploiement des solutions retenues

Conseil, accompagnement et aide à la décision

- 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

- 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

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les techniques et outils de la gestion de projets et de travail collaboratifs
- Les techniques et méthodes de communication écrite et orale
- Analyser le besoin du client interne
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Favoriser des relations d'échanges et le climat de coopération
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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
École d'ingénieur
École de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

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

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Achats et pilotage des fournisseurs et prestataires ([J4](#))
Pilotage, 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 dont la gouvernance de l'entreprise
Relations externes fréquentes avec les prestataires externes : consultants, fournisseurs de technologies...

Mission

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

M2. STRATÉGIE ET TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE

Exemples d'intitulés des métiers

- Directeur.rice de projet
- Consultant.e transformation
- Coach Agile
- Responsable de projet de transformation

Illustrations d'activités mises en œuvre

Organisation et planification du travail	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	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	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
	Informier, 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	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

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les techniques et outils de la gestion de projets
- Les techniques et méthodes de communication écrites et orales
- Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
- Appliquer les techniques de pilotage budgétaire
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Utiliser des outils et données statistiques
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- Favoriser des relations d'échanges et le climat de coopération
- Négocier, argumenter, convaincre
- Fédérer des équipes
- 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
École d'ingénieur
École de commerce

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

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

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Organisation des métiers et optimisation des processus ([M1](#))
Achats et pilotage des fournisseurs et prestataires ([J4](#))
Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information ([G1](#))

Dimension relationnelle des métiers

Relations de collaboration avec les 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...

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.

Valeurs ajoutées

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.

Mission

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.

N1. DIRECTION DE L'ENTREPRISE OU DE CENTRE DE PROFIT

Exemples d'intitulés des métiers

- Président.e Directeur.rice Général.e
- Directeur.rice général.e
- Directeur.rice d'établissement
- Membre du Comité exécutif (Comex) /Comité de direction (Codir)

Illustrations d'activités mises en œuvre

Politique et gouvernance de l'entreprise

- 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
- Décliner la stratégie d'entreprise adoptée par le Conseil d'Administration en politique opérationnelle (programmation, coordination, répartition des responsabilités, allocation des ressources...)
- Définir les objectifs à atteindre par les Directions et les moyens à déployer à cet effet
- Veiller à la cohérence des projets opérationnels des différentes entités avec la politique de l'entreprise
- Adapter la politique de l'entreprise et son organisation en fonction des évolutions environnementales, technologiques, juridiques et concurrentielles

Pilotage d'un centre de profit

- 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
- Assurer le suivi des travaux des différentes Directions et le reporting auprès de la Direction Générale

Communication d'entreprise et relations publiques

- Assurer la relation avec le Conseil d'Administration
- Conduire et coordonner les travaux du Comité de direction
- 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

- Le monde de l'assurance, ses concurrents et partenaires
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les statuts de l'entreprise
- Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
- Le management d'une entreprise ou d'une organisation
- Les techniques et méthodes de communication
- Diriger et fédérer des équipes
- Diffuser et faire respecter les politiques définies par les instances et la Direction de l'entreprise
- Animer, entretenir et développer un réseau relationnel
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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
École de commerce ou d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

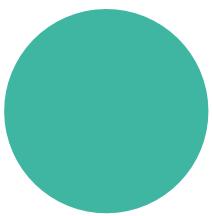
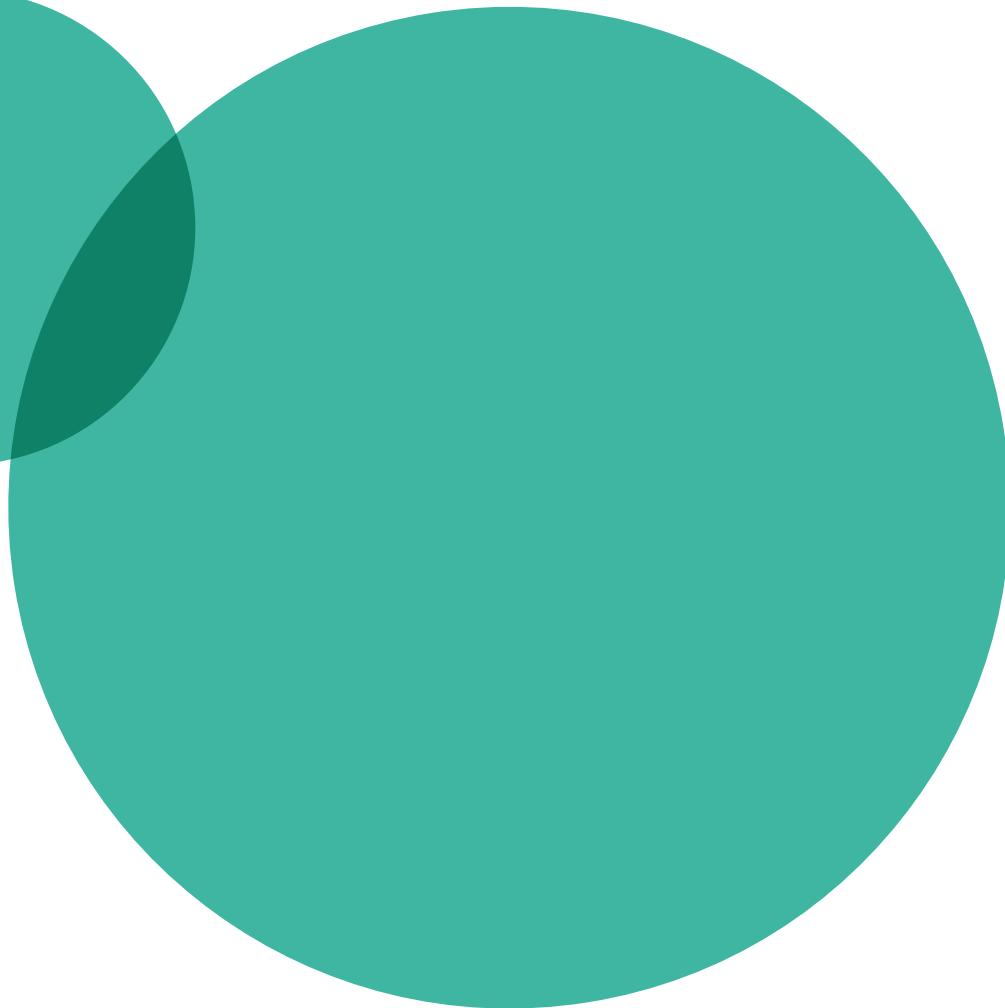
Secrétariat général ([L2](#))
Gestion des actifs ([E](#))
Pilotage, organisation et transformation de l'entreprise ([M2](#))
Direction d'un Métier ou d'un Domaine fonctionnel

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Secrétariat général ([L2](#))
Direction d'un Métier ou d'un Domaine fonctionnel
Pilotage, 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 Projets d'organisation et de transformation de l'entreprise ([M](#)) et Communication et relations publiques ([H1](#))
Relations externes fréquentes au sein d'un réseau professionnel comprenant l'administration, des instances politiques ou représentatives de l'entreprise, des grands comptes, etc.





Norbert GIRARD
Secrétaire Général
01 53 21 51 23
girard@obs.gpsa.fr

Michel PAILLET
Chargé de mission
01 53 21 51 25
michel.paillet@obs.gpsa.fr

Nardjesse BENSMINA
Data Scientist
01 53 21 51 24
nbensmina@obs.gpsa.fr

Célia LOURENÇO
Assistante de direction /
Chargée de Communication
01 53 21 51 22
celia.lourenco@obs.gpsa.fr

Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance
1 rue Jules Lefebvre – 75431 Paris CEDEX 09
Secrétariat : Tél. : 01 53 21 51 20
observatoire@obs.gpsa.fr – <http://www.metiers-assurance.org>

