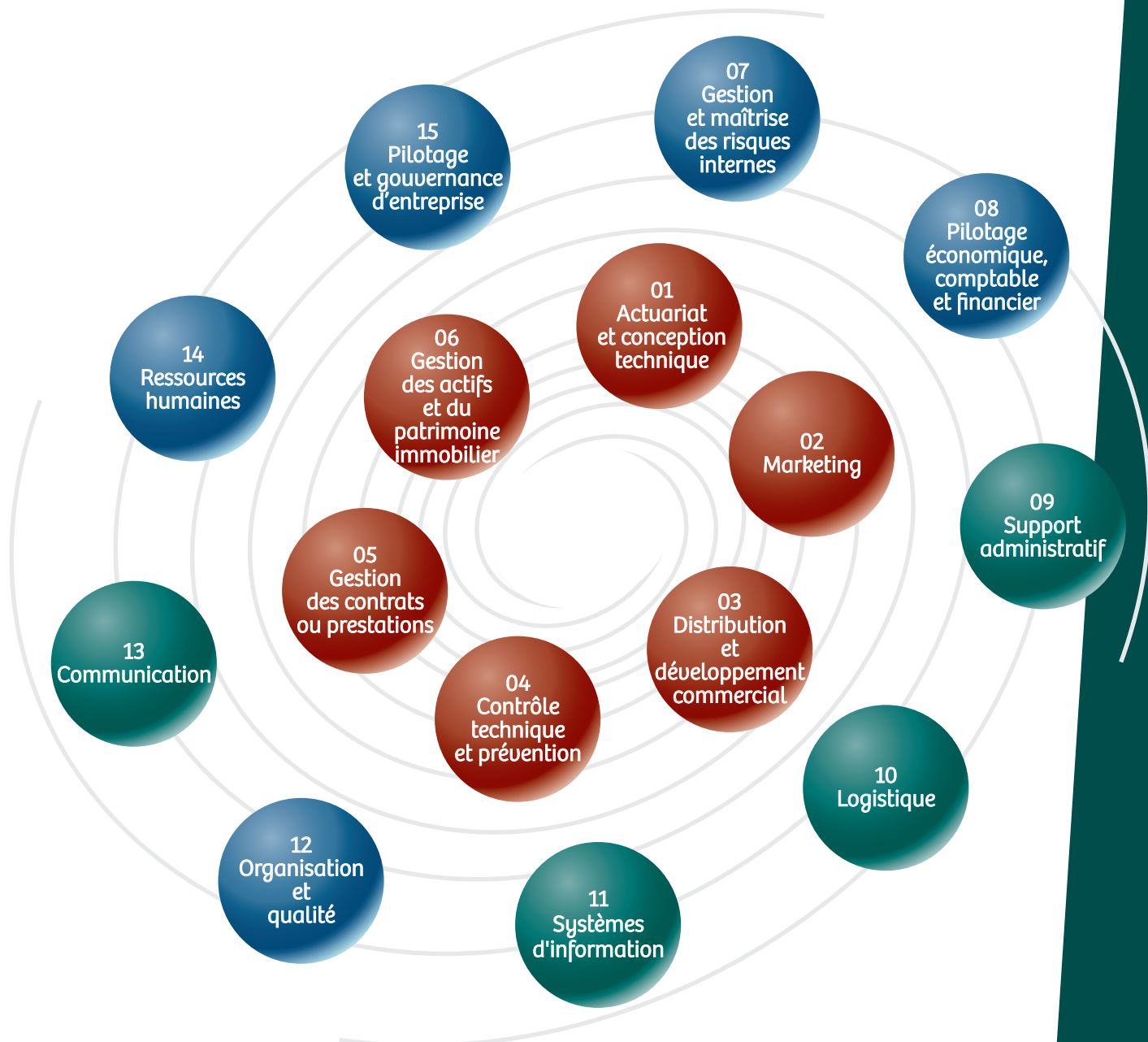


Nomenclature des métiers de l'assurance



*La Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)
et le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA)
ont créé une association, régie par la loi du 1er juillet 1901, dénommée*



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 des 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.

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.

Sommaire

Présentation de la nouvelle nomenclature
Fiches des familles et sous-familles de métiers
Glossaire
Tableau récapitulatif des familles et sous-familles de métiers

Remerciements

L'Observatoire tient à remercier l'ensemble des professionnels pour leur collaboration efficace à la construction de cette nomenclature. Grâce à eux, nous espérons ainsi contribuer à une meilleure connaissance des métiers de l'Assurance.



Cette nomenclature a été réalisée avec le concours des Cabinets APL Conseil et Solange BRIET Conseil



Solange Briet
Conseil - Formation

Présentation de la nouvelle nomenclature des métiers de l'assurance

I Finalités de la rénovation de la nomenclature

Des objectifs clairs

Entamée à l'automne 2011, la rénovation de la nomenclature des métiers de l'assurance, dont la première version date de 1996, répond à une commande porteuse d'enjeux forts, tant pour la branche que pour les entreprises :

- Refléter l'impact, sur les métiers de l'assurance, des changements stratégiques et organisationnels intervenus depuis quinze ans dans la profession ;
- Faciliter le classement, au sein de la nomenclature, des métiers en évolution ou en émergence, afin de mieux suivre leurs transformations dans le cadre des travaux de l'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance (OEMA) ;
- Prendre en compte la complexité nouvelle des métiers et leur porosité, dans une approche par les compétences, pour faciliter l'analyse des parcours professionnels ;
- Renforcer le suivi, la veille et l'analyse prospective sur l'évolution des métiers ;
- Fournir aux entreprises et à la profession des outils complémentaires à ceux existants, en vue de favoriser une meilleure connaissance et une plus grande attractivité des métiers de l'assurance.

Au total, la rénovation de la nomenclature vise donc à actualiser la structuration des métiers de l'assurance, à la rapprocher de la réalité de l'exercice professionnel actuel et à permettre un recueil d'informations fidèle par le biais de l'enquête ROMA. Elle s'accompagne d'une évolution des supports de communication de l'OEMA et contribuera à donner plus de visibilité aux débouchés offerts par les métiers de la profession.

Une collaboration étroite avec les acteurs de la profession

Les différents objectifs ainsi définis ont été pris en compte dans le travail de rénovation réalisé en totale concertation avec les entreprises de la branche. Celles-ci ont été consultées par le biais d'entretiens préalables puis par un questionnaire d'enquête auquel ont répondu 44 entreprises représentant plus de 125.000 salariés.

Ce chantier a été conduit, dans un esprit de consensus, avec le concours d'un groupe de travail très impliqué, associant des représentants des entreprises, de la FFSA et du GEMA. Il a été piloté par l'OEMA, appuyé par deux cabinets de conseil associés, choisis après appel d'offres : les cabinets APL Conseil et Solange Briet Conseil.

La nouvelle nomenclature a fait l'objet de validations intermédiaires par un Comité de pilotage comprenant notamment des représentants des organisations syndicales. Elle a été approuvée dans sa version finale par le Conseil d'administration de l'OEMA en février 2012.

II Principales évolutions de la nomenclature

Des novations dans l'approche des familles et sous-familles

La plupart des familles ont été remaniées pour refléter les évolutions intervenues au sein des métiers. Les finalités de chaque famille et de ses sous-familles ont été définies dans des fiches de présentation. Par ailleurs, l'ensemble des familles ont été classées selon trois codes couleur : rouge pour celles faisant partie du cœur de métier assurantiel, bleu pour celles ayant une mission de pilotage de l'entreprise et de ses ressources, vert pour celles qui apportent un support et un soutien aux familles précédentes. Ces codes couleur ont été repris dans une cartographie générale des métiers qui figure en couverture du guide envoyé aux entreprises et sera bientôt en ligne sur le site de l'OEMA.



Les sous-familles ont été redéfinies dans une perspective de lisibilité accrue, permettant aux entreprises de positionner plus aisément leurs salariés lors de la réponse à l'enquête ROMA. La maille des sous-familles a été harmonisée pour assurer la robustesse statistique de l'enquête. Des métiers en émergence ont été introduits dans certaines sous-familles, d'autres métiers ont vu leurs contours modifiés pour tenir compte des souhaits des entreprises. Les modalités d'exercice de certains métiers (sur plateforme d'accueil, en bureau ou point de vente...) ont été introduites pour mieux différencier les métiers dont les activités sont fortement influencées par le contexte organisationnel.

La précision de la nouvelle nomenclature devrait ainsi permettre la raréfaction de l'usage du code "Autres". Celui-ci traduisait, en effet, la difficulté de classer aisément certains salariés exerçant des métiers nouveaux ou mal pris en compte jusqu'alors.

Par ailleurs, la création d'un code de forme "xxO" permettra de situer les collaborateurs exerçant une activité polyvalente dans une famille de métiers (c'est typiquement le cas d'un responsable ressources humaines dans une petite structure).

Enfin, le recueil de données prospectives sur l'évolution des métiers devrait désormais être facilité par l'introduction d'un critère complémentaire : la coloration, présentée dans le Guide décrivant les différents champs de l'enquête ROMA. Ce nouveau critère permettra de mettre en évidence, pour certaines sous-familles ou catégories de métiers, des domaines de compétences spécifiques, extérieurs à leur cœur de métier. Il décloisonnera la nomenclature en faisant apparaître certaines proximités et porosités entre les familles et sous-familles de métiers. Il facilitera le repérage de certaines mobilités et trajectoires professionnelles possibles.

Des outils d'aide à destination des entreprises

Une autre novation très importante dans le cadre de ce travail de rénovation est l'élaboration de fiches métiers pour chacune des cinquante-neuf sous-familles. Ces fiches détaillées, décrites ci-après, viendront remplacer les indications, parfois succinctes, qui figuraient dans l'ancien guide envoyé annuellement avec le fichier d'enquête. Elles fourniront une aide précieuse aux entreprises pour les aider à classer leurs salariés au sein de la nouvelle nomenclature. Un tableau de correspondance a, par ailleurs, été établi afin de faciliter le repérage des proximités de métiers entre cette nouvelle nomenclature et l'ancienne.

Parmi les outils d'aide aux entreprises figure également un glossaire qui définit les principaux mots et concepts employés dans la nomenclature ou dans ses outils associés. Ce lexique figure à la fin du présent document. Il constituera ainsi un socle de référence partagé dans le cadre des travaux de l'Observatoire, sans prétendre pour autant se substituer aux glossaires existant déjà dans les entreprises de la branche.

Enfin, pour assurer la transition entre les deux versions de la nomenclature, un "tuilage" sera organisé dans l'enquête ROMA 2012, en renseignant le code métier du salarié à la fois selon l'ancienne et la nouvelle nomenclature. Les erreurs de codification devraient être limitées par l'adoption d'un code alphanumérique différent du précédent (les familles étant identifiées par un nombre de 01 à 15, et la sous-famille par une lettre). Le suivi des séries statistiques sera assuré en bonne partie par le maintien du découpage de la nomenclature en familles et sous-familles.

III L'architecture de la nouvelle nomenclature

Une architecture proche de l'ancienne mais des familles restructurées

Les entreprises d'assurances interrogées par questionnaire en septembre 2011 avaient exprimé le souhait de conserver la segmentation actuelle en familles et sous-familles de métiers, tout en demandant des modifications dans leur découpage et leur contenu. Cette volonté de rénover sans tout détruire a été prise en compte. Au final, la nouvelle nomenclature est structurée en quinze familles (au lieu de seize précédemment) et en cinquante-neuf sous-familles (au lieu de soixante).

Deux familles ont été supprimées : les familles *Réassurance*¹ et *Etudes et conseil* dont les métiers ont été réintégrés dans les autres familles.

¹ Cette suppression est liée, à la fois à des raisons d'effectifs statistiquement trop faibles, et au souhait de ne pas conserver pour cette seule famille une segmentation par branche d'activité qui fait déjà l'objet d'un champ d'enquête spécifique.



Deux familles ont été fusionnées : l'*Administration* (qui ne comptait qu'une seule sous-famille) avec le *Secrétariat-assistanat*, dans une famille dénommée *Support administratif*.

Deux familles nouvelles ont été créées : la famille *Marketing*, issue de la famille *Conception et adaptation* de produits, et la famille *Gestion et maîtrise des risques internes* qui reflète l'importance croissante des métiers liés au pilotage des risques.

Si quatre familles ont conservé leur nom d'origine (*Contrôle technique et prévention*, *Logistique*, *Communication*, *Ressources humaines*), onze ont changé de dénomination à des fins de modernisation ou d'ajustement à leur nouveau périmètre.

Au total, toutes les familles ont connu des modifications du périmètre ou de l'intitulé de leurs sous-familles.

Des sous-familles profondément remaniées

Seule une dizaine de sous-familles n'ont connu aucune modification sensible de leur positionnement, contenu ou intitulé. Toutes les autres ont fait l'objet d'amendements importants en vue de prendre en compte les évolutions de métiers constatées dans les entreprises.

Par ailleurs, cette rénovation a permis de corriger certaines déficiences de l'ancienne nomenclature, et notamment des disparités très importantes de taille entre les sous-familles, certaines comptant moins de 20 salariés contre plus de 10.000 pour d'autres... La sous-famille *Indemnisation/règlement*, la plus nombreuse avec plus de 16.000 salariés, a ainsi été scindée en deux. Les sous-familles de très faible effectif ont été regroupées avec d'autres. La nouvelle nomenclature devrait donc s'avérer plus homogène dans son niveau de segmentation même si certaines disparités d'effectifs restent inévitables.

Une rénovation sans impact direct sur les nomenclatures d'entreprise et les fonctions

L'adoption d'une nouvelle nomenclature de métiers concerne les entreprises d'assurances dans la mesure où elles devront utiliser celle-ci pour répondre à l'enquête ROMA, qui permet l'actualisation annuelle de la base de données sociales de la profession. D'autre part, elle est également utilisée, soit intégralement soit en partie, par beaucoup d'entreprises de la branche en tant qu'outil de structuration de leur grille d'emplois.

Pour autant, la rénovation de cette nomenclature n'emporte aucune obligation pour les entreprises de modifier en conséquence leur propre nomenclature interne de métiers ou de fonctions. Elle n'a naturellement aucune incidence sur les descriptions et pesées de fonctions en application de la classification professionnelle.

IV Présentation des fiches métiers

Des fiches à l'usage des entreprises mais aussi d'autres publics

Pour aider les entreprises d'assurances à classer leurs emplois au sein de la nouvelle nomenclature des métiers, des fiches métiers détaillées ont été élaborées. Chacune d'elles correspond à une sous-famille de métiers ; il existe donc cinquante-neuf fiches différentes, mais construites sur un même modèle dont le fac-similé est représenté dans les pages ci-après.

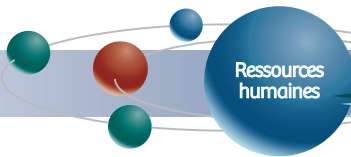
Il est essentiel de souligner que les sous-familles de métiers décrites recouvrent des métiers parfois homogènes, parfois très différents, même s'ils partagent des finalités communes qui justifient de les regrouper. Par ailleurs, elles englobent des métiers exercés par des managers ou des cadres, mais aussi par des techniciens, des employés, voire des ouvriers. Enfin, pour conserver aux fiches une lisibilité suffisante, le nombre d'exemples fournis dans chacune d'elles est volontairement limité. En conséquence, les intitulés de métiers, les activités et les compétences figurant dans ces fiches ne sont que des illustrations non exhaustives et qui ne décrivent, pour certains, qu'une partie des métiers concernés.

Les fiches métiers ainsi élaborées pourront servir aux entreprises pour construire ou faire évoluer leurs propres fiches d'emplois. Elles figureront prochainement sur le site Internet de l'OEMA et pourront également constituer un outil de communication à destination des jeunes ou de tous ceux qui s'intéressent à l'assurance. Elles donneront ainsi une visibilité supplémentaire à notre secteur d'activités, à ses métiers et aux évolutions professionnelles possibles.



Exemple d'une fiche sous-famille de métiers (recto)





Ressources humaines

Nom et code de la sous-famille.

Développement opérationnel des ressources humaines

14B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable Ressources Humaines
- Chargé/Chef de projet recrutement
- Chargé d'emploi et de formation/emploi-carrière
- Chargé / responsable du développement des compétences
- Responsable mission diversité/mission handicap

Mission

Contribuer à la gestion de proximité des ressources humaines, à l'acquisition, au maintien, et au développement des compétences répondant aux besoins stratégiques de l'entreprise.

La mission est définie en une phrase résumant la finalité commune aux métiers de la sous-famille.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion des ressources humaines	- Préparer, rédiger et suivre l'évolution des contrats de travail - Informers les salariés en termes de protection sociale, de rémunération, de conditions et temps de travail...
Développement des ressources humaines	- Identifier les moyens actuels de l'entreprise en termes de ressources humaines - Anticiper les évolutions des besoins de l'entreprise dans le cadre d'une démarche de GPEC - Procéder aux recrutements nécessaires et accompagner l'intégration dans l'entreprise
Développement des compétences	- Outils et faire vivre la démarche compétences de l'entreprise - Analyser les résultats des évaluations, prévoir et organiser les évolutions de compétences et les mobilités - Accompagner les managers dans la gestion des compétences de leurs collaborateurs - Conseiller individuellement des collaborateurs sur leur évolution professionnelle
Développement de la diversité	- Mettre en place des actions ciblées à l'intention de publics particuliers (travailleurs handicapés, seniors...) - Veiller au respect des principes de non-discrimination et d'égalité des chances entre les salariés

Dans chaque fiche, une dizaine d'activités sont mentionnées à titre d'exemples, pour aider à cerner la nature des métiers concernés. Ces activités, classées en sous-catégories, ne concernent pas tous les salariés appartenant à la sous-famille. Certaines activités et catégories d'activités se retrouvent dans plusieurs fiches métiers et constituent des points d'appui pour une mobilité possible.

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
- La réglementation sociale et fiscale en matière de formation professionnelle
- Le marché du travail
- Les techniques et outils de GPEC
- Les techniques et outils de recrutement
- L'ergonomie et les conditions de travail

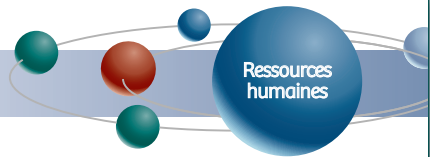
Savoir

- Rédiger un descriptif d'emploi
- Evaluer les compétences professionnelles
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences

La même logique est retenue pour la mention des compétences, classées en connaissances et en savoir-faire incluant également les savoir-faire comportementaux. Il ne s'agit pas, là encore, d'une liste exhaustive, mais d'illustrations des principales compétences mises en œuvre dans toute ou partie des métiers concernés.



Exemple d'une fiche sous-famille de métiers (verso)



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence Gestion de Ressources Humaines, Gestion des Entreprises, Administration Economique et Sociale
- Licence professionnelle Ressources humaines
- Master Ressources Humaines
- Ecole de Commerce avec spécialité ressources humaines

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Pilotage et expertises RH
- *Sous-famille* Administration des ressources humaines
- *Sous-famille* Formation

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Formation
- Pilotage et expertises RH

Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance
1 rue Jules Lefebvre -75431 Paris Cedex 09
Secrétariat : Tél : 01 53 21 51 20 - Fax : 01 53 21 51 26
observatoire@obs.gpsa.fr - <http://www.metiers-assurance.org>

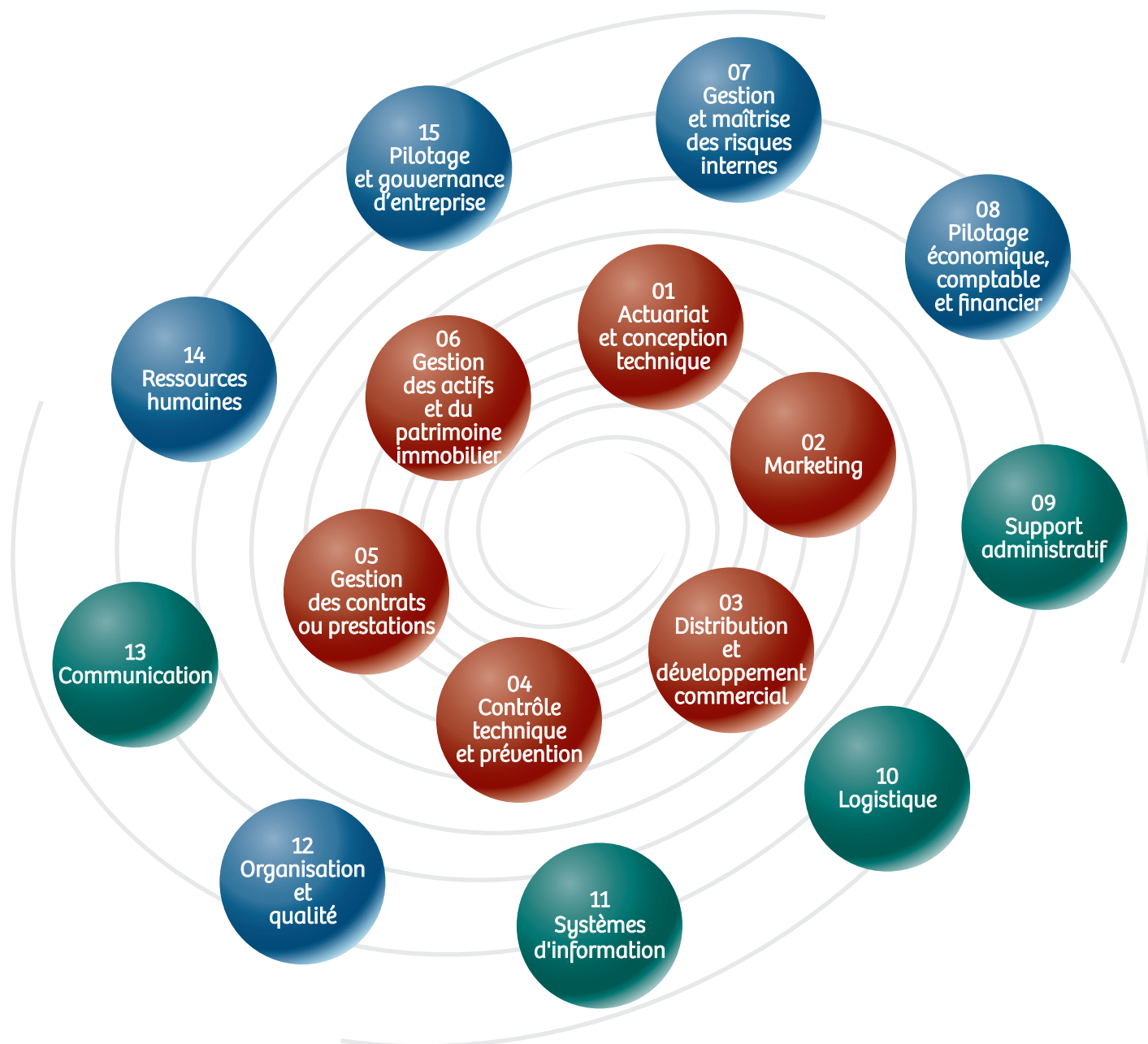
Des indications sont données sur les formations qui permettent d'accéder aux métiers concernés. Il s'agit naturellement d'exemples qui ne couvrent pas tout le champ des formations et diplômes.

Un des intérêts de ces fiches est d'apporter un éclairage sur les parcours professionnels pouvant conduire aux métiers de la sous-famille ou pouvant déboucher, à partir de celle-ci, vers d'autres sous-familles ou d'autres familles. 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...



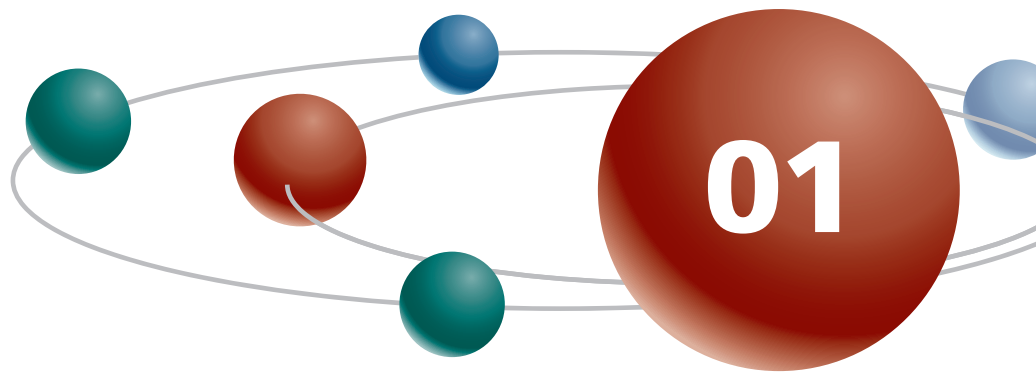


Nomenclature des métiers de l'assurance



Vous trouverez ci-après l'ensemble des fiches de présentation des familles et sous-familles de métiers, classées selon trois codes couleur : rouge pour celles faisant partie du cœur de métier assurantiel, bleu pour celles ayant une mission de pilotage de l'entreprise et de ses ressources, vert pour celles qui apportent un support et un soutien aux familles précédentes.





Actuariat et conception technique

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de contribuer à la maîtrise des grands équilibres de l'entreprise, par la conduite de travaux actuariels en matière d'anticipation des risques financiers ou de conception technique et tarification des produits.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Actuariat et études financières (01A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au maintien de l'équilibre financier de l'entreprise 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.

Actuariat et études techniques (01B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à l'équilibre technique des portefeuilles, en analysant leur rentabilité et en déterminant, par des études actuarielles, les orientations de la politique de surveillance, les barèmes de tarification et les règles de souscription des nouveaux produits.

NB : Tous les actuaires n'ont pas vocation à être classés dans cette famille qui ne concerne que ceux participant à la conception technique des produits de l'entreprise ou chargés du suivi des impacts financiers de son activité.

Les actuaires dont le rôle est d'évaluer et de prévenir les risques internes de l'entreprise, ceux travaillant dans les services de gestion des actifs, ceux contribuant, par leurs études, au pilotage économique, comptable et financier de l'entreprise... doivent être classés dans les familles correspondantes.

Actuariat et études financières — 01A

Exemples d'intitulés de métiers

- Actuaire/Actuaire financier
- Responsable d'études statistiques et actuarielles financières
- Technicien d'actuariat/Chargé d'études actuarielles

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion actif/passif	• Evaluer les risques financiers de l'entreprise en estimant l'impact de divers paramètres (sinistralité, variation des engagements...) sur l'actif et le passif • Modéliser l'évolution des flux financiers et de trésorerie de l'entreprise • Evaluer les actifs de l'entreprise afin de déterminer sa valeur intrinsèque
Contrôle et pilotage des résultats de l'entreprise	• Participer au suivi du portefeuille, au calcul des fonds propres et des provisions, à la détermination du passif social... • Proposer des modèles mathématiques et outils d'analyse permettant de réaliser des diagnostics et prévisions
Evaluation 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 • Assurer une veille sur l'évolution des règles prudentielles

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
- Les techniques et outils comptables et financiers
- La gestion actif/passif
- Les contraintes liées au respect du Code des Assurances

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques de calculs statistiques et actuariels
- 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
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais

Mission

Contribuer au maintien de l'équilibre financier de l'entreprise 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.

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

Diplômes d'actuariat, notamment ceux reconnus par l'Institut des actuaires et délivrés par :

- l'Institut de science financière et d'assurances (ISFA) de Lyon 1
- l'Institut de statistiques (ISUP) de Paris 6
- l'École nationale de la statistique et de l'administration économique (ENSAE)
- l'Euro-Institut d'actuariat (EURIA) de Brest
- L'université Paris-Dauphine
- Le Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)...

Autres diplômes d'actuariat ou d'études actuarielles, notamment ceux délivrés par :

- l'Institut des risques industriels, assurantiels et financiers (IRIAF) de Poitiers
- L'Institut de mathématiques appliquées d'Angers ...

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Actuariat et études techniques
- *Famille* Pilotage comptable, économique et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)
- *Famille* Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion financière et mobilière)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Actuariat et études techniques

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion financière et mobilière – *Sous-famille* Investissement immobilier)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Management des risques)
- Pilotage comptable, économique et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Actuariat et études techniques 01B

Exemples d'intitulés de métiers

- Technicien d'actuariat/Chargé d'études actuarielles
- Responsable/chargé d'études techniques produits
- Actuaire/Actuaire produits

Mission

Contribuer à l'équilibre technique des portefeuilles en analysant leur rentabilité et en déterminant, par des études actuarielles, les orientations de la politique de surveillance, les barèmes de tarification et les règles de souscription des nouveaux produits.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conception, adaptation et tarification des produits	• Participer à la création de nouveaux produits en définissant les cahiers des charges ou éléments techniques permettant d'assurer leur rentabilité (segmentation de la gamme de produits, détermination des garanties, des conditions générales des contrats et des grilles de tarification...) • Mener des études sur l'évolution technique des produits de l'entreprise ou de ses concurrents • Analyser les résultats techniques des produits et proposer les correctifs nécessaires, notamment tarifaires
Contrôle et pilotage des résultats de l'entreprise	• 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 • Proposer des modèles mathématiques et outils d'analyse permettant de réaliser des diagnostics et prévisions
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction en matière de gestion 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 de la conception ou du lancement de nouveaux produits

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
- Les contraintes liées au respect du Code des Assurances

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques de calcul statistique ou actuariel
- 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
- Rédiger un cahier des charges
- Négocier, argumenter, convaincre
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

Diplômes d'actuariat, notamment ceux reconnus par l'Institut des actuaires et délivrés par :

- l'Institut de science financière et d'assurances (ISFA) de Lyon 1
- l'Institut de statistiques (ISUP) de Paris 6
- l'École nationale de la statistique et de l'administration économique (ENSAE)
- l'Euro-Institut d'actuariat (EURIA) de Brest
- L'université Paris-Dauphine
- Le Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)...

Autres diplômes d'actuariat ou d'études actuarielles, notamment ceux délivrés par :

- l'Institut des risques industriels, assurantiels et financiers (IRIAF) de Poitiers
- L'Institut de mathématiques appliquées d'Angers ...

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Actuariat et études financières
- *Famille* Pilotage comptable, économique et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Actuariat et études financières

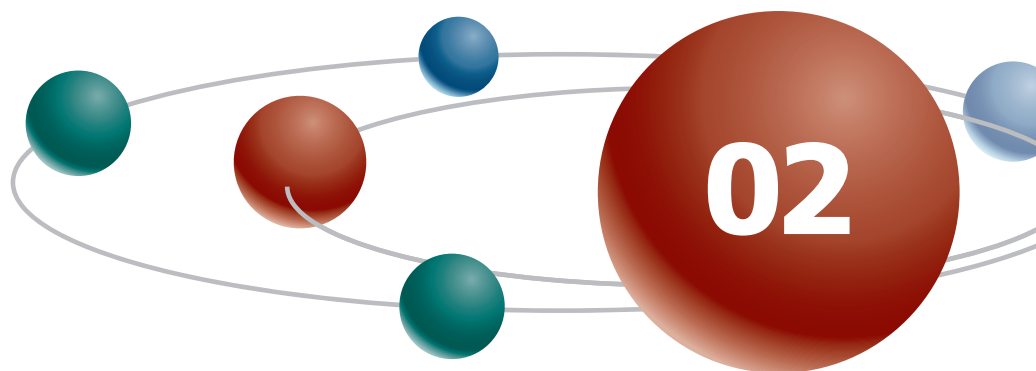
Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing stratégique et études)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Management des risques)
- Pilotage comptable, économique et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Marketing

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de contribuer à l'attractivité de l'offre de l'entreprise, par la conception de stratégies, de produits ou d'actions valorisant son positionnement sur le marché.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

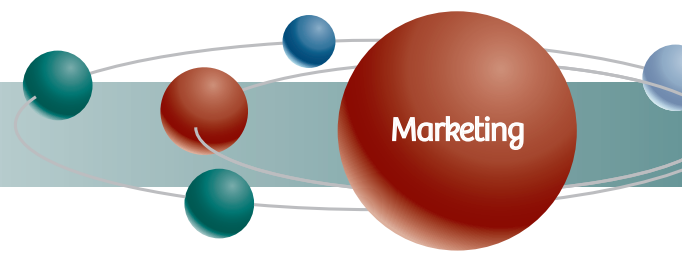
Marketing stratégique et études (02A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de renforcer le positionnement de l'entreprise sur le marché par une stratégie marketing visant à l'amélioration permanente de l'attractivité des contrats, produits ou services proposés aux clients.

Marketing opérationnel (02B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de développer et valoriser l'offre commerciale de l'entreprise en participant à la conception de ses produits et en réalisant les actions ou supports marketing adaptés aux différentes cibles de clientèle.

NB : Les métiers en charge des actions d'appui commercial direct aux réseaux de distribution relèvent du champ de la sous-famille « Support et appui aux réseaux » au sein de la famille Distribution et développement commercial.



Marketing stratégique et études 02A

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsables d'études et de projets marketing
- Chargé d'études de marché
- Analyste statistiques marketing
- Chef de gamme

Mission

Renforcer le positionnement de l'entreprise sur le marché par une stratégie marketing visant à l'amélioration permanente de l'attractivité des contrats, produits ou services proposés aux clients.

Exemples d'activités mises en œuvre

Etudes de marché et définition des orientations marketing	• Définir la stratégie marketing et suivre sa mise en place opérationnelle • Réaliser ou faire réaliser des études et enquêtes sur le comportement et les besoins des clients ou des cibles de l'entreprise • Etudier la concurrence directe et indirecte sur le marché des contrats et produits d'assurance • Etablir le bilan des opérations et démarches marketing, des résultats obtenus et de la rentabilité des investissements
Suivi de projets ou de prestataires	• Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Elaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière de produits et services assurantiels
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction dans l'établissement de sa politique marketing

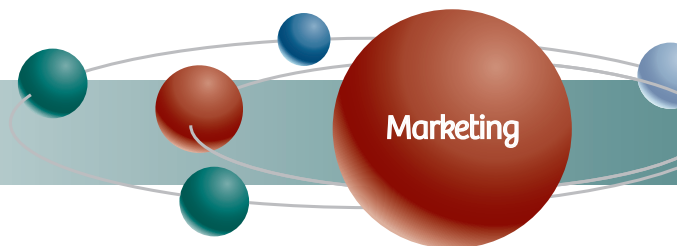
Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les aspects du droit applicables en matière de marketing
- Les méthodes et techniques d'études marketing

Savoir

- Réaliser des études de marché
- Utiliser des outils et données statistiques
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Rédiger un cahier des charges
- Négocier, argumenter, convaincre



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle Informations stratégiques et actions sur les marchés, Marketing digital gestion de contenus et stratégies numériques
- Master Marketing et communication, Marketing et vente, Marketing, communication et stratégies commerciales, Marketing et production de services
- Ecoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Marketing opérationnel
- *Famille* Communication (*Sous-famille* Communication multimédia)
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support commercial et appui aux réseaux)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Marketing opérationnel

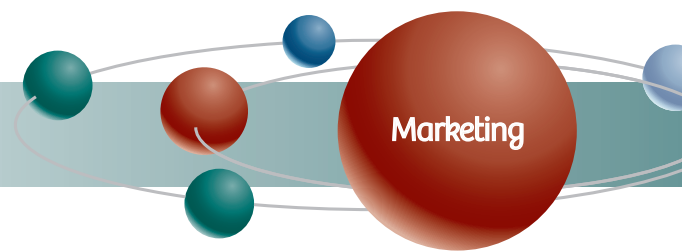
Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Animation de réseaux non salariés – *Sous-famille* Support et appui aux réseaux)
- Communication (*Sous-famille* Communication interne, externe, relations publiques – *Sous-famille* Conception et animation multimedia)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Marketing opérationnel

02B

Exemples d'intitulés de métiers

- Chef/Responsable de produit
- Spécialiste/Chargé de marketing opérationnel
- Chargé/Responsable de marketing direct

Mission

Développer et valoriser l'offre commerciale de l'entreprise en participant à la conception de ses produits et en réalisant les actions ou supports marketing adaptés aux différentes cibles de clientèle.

Exemples 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 • Participer à la conception de nouveaux produits ou à l'adaptation de produits existants, en lien avec les services d'études marketing ou d'études actuarielles et techniques • Participer à l'élaboration des campagnes de communication commerciale selon les cibles et les supports de diffusion définis • Organiser les actions marketing (mailing, phoning, publipostage...) en déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise • Suivre la vie de l'offre commerciale et procéder aux ajustements marketing nécessaires
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	• Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Elaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière de techniques et outils de marketing
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Venir en appui des services commerciaux et communication pour leur apporter une expertise technique lors de la conception ou du lancement de nouveaux produits

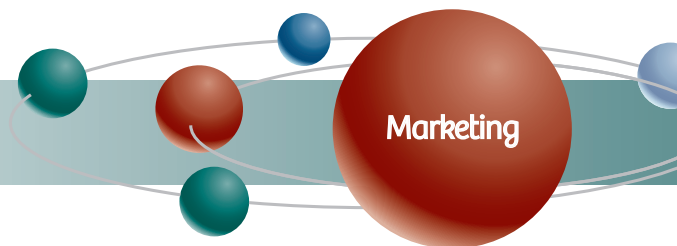
Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les orientations de l'entreprise en matière de développement commercial
- Les techniques et méthodes du marketing mix (produit, prix, distribution, publicité)
- Les supports de diffusion marketing
- Les techniques et méthodes de communication

Savoir

- Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Rédiger un cahier des charges
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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

- DUT Techniques de commercialisation
- Licence professionnelle Marketing et multimédia, Marketing opérationnel, Marketing et réseaux de communication
- Licence Marketing-Communication

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Communication multimédia
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support et appui aux réseaux)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Marketing stratégique et études

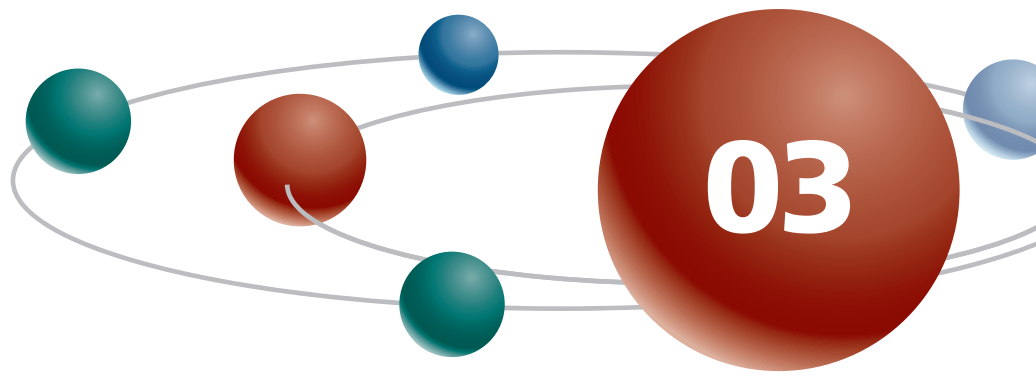
Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Animation de réseaux non salariés – *Sous-famille* Support et appui aux réseaux)
- Communication (*Sous-famille* Communication interne, externe, relations publiques – *Sous famille* Conception et animation multimedia)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Distribution et développement commercial

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de participer à la commercialisation des contrats ou produits de l'entreprise, soit en réalisant des actes de vente, soit en encadrant, animant ou assistant les réseaux de distribution. Certains de ces métiers peuvent comporter des activités polyvalentes de vente et de gestion des contrats.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Vente itinérante (03A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de développer les ventes et conquérir une nouvelle 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.

Vente en bureau ou point de vente (03B)

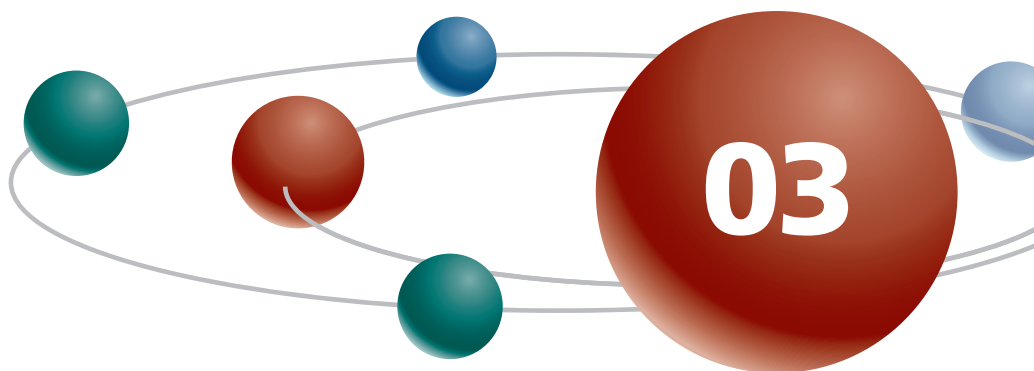
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, dans un bureau ou point de vente de l'entreprise.

Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet) (03C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente directe, à partir d'une plateforme commerciale téléphonique ou Internet, de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins.

Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente (03D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la commercialisation de contrats d'assurances ou de produits d'assurances répondant à leurs besoins, et en prenant en charge des opérations de gestion des contrats, au sein d'un bureau ou point de vente.



Vente et gestion des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet) (03E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente directe, à partir d'une plateforme téléphonique ou Internet, de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, et en prenant en charge des opérations de gestion des contrats.

Encadrement d'un réseau de vente salarié (03F)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au développement commercial de l'entreprise et de son chiffre d'affaires en dynamisant la performance d'un réseau de collaborateurs salariés spécialisés dans la vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne sur le terrain.

Animation de réseaux non salariés (prescripteurs, partenaires, intermédiaires) (03G)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Support et appui aux réseaux (03H)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Vente itinérante 03A

Exemples d'intitulés de métiers

- Conseiller commercial/Conseil en assurance et épargne
- Producteur salarié/Chargé de mission en assurance
- Responsable de développement/Inspecteur vendeur

Mission

Développer les ventes et conquérir une nouvelle 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.

Exemples d'activités mises en œuvre

Prospection	• Etablir un plan de prospection sur son périmètre géographique ou sectoriel • Contacter des prospects à partir des fichiers d'appels pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale • Contacter les clients en portefeuille pour faire le point avec eux, au téléphone ou en face à face
Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus 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 sa demande
Vente de contrats ou de produits d'assurance	• Identifier les contrats ou 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 • Négocier et conclure la vente, délivrer les garanties, transmettre la proposition de contrat au service Gestion, prendre en compte les événements survenant au cours de la vie du contrat
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits 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

Savoir

- 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
- Rendre compte de ses activités et de ses résultats auprès de son manager commercial

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance
- DEUST commercialisation des produits financiers (Université du Sud - Toulon-Var)
- Licence professionnelle chargé de clientèle assurances, ou vente d'assurances de personnes...

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Vente des contrats sur plateforme
- *Sous-famille* Vente des contrats en bureau ou point de vente
- *Sous-famille* Support et appui aux réseaux

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Vente des contrats en bureau ou point de vente
- Vente des contrats sur plateforme
- Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente
- Encadrement d'un réseau de vente salarié
- Support et appui aux réseaux

Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Vente en bureau ou point de vente — 03B

Exemples d'intitulés de métiers

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

Mission

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

Exemples d'activités mises en œuvre

Prospection	• Contacter des prospects à partir des fichiers d'appels pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale • Contacter des clients pour faire le point avec eux, au téléphone ou au bureau, sur leur couverture assurantielle et leurs besoins
Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus et accueillir physiquement les clients • Prendre connaissance des demandes de contrat ou de devis
Vente de contrats ou de produits d'assurance	• Conduire un entretien commercial en face à face avec le client dans un bureau ou point de vente de l'entreprise • Identifier les contrats ou 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 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 • Négocier et conclure la vente, délivrer les garanties, transmettre la proposition de contrat au service Gestion
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle • Prendre en compte les événements survenant au cours de la vie du contrat

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures de gestion des contrats liées à la vente
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- 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

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CQP Chargé de relation clientèle assurance
- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Vente itinérante
- *Sous-famille* Vente des contrats sur plateforme
- *Sous-famille* Support et appui aux réseaux

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Vente itinérante
- Support et appui aux réseaux
- Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente

Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* gestion des prestations maladie retraite ou prévoyance - *Sous-famille* Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet)

03C

Exemples d'intitulés de métiers

- Conseiller assurance/Conseil en assurance et épargne
- Conseiller commercial à distance/Chargé de clientèle
- Télévendeur/Téléconseiller

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente directe, à partir d'une plateforme commerciale téléphonique ou Internet, de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients ou prospects	• Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des demandes de contrat ou de devis arrivant sur la plateforme Internet et les traiter
Vente de contrats ou de produits d'assurance	• Identifier les contrats ou produits 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 • Négocier et conclure la vente, délivrer les garanties, transmettre la proposition de contrat au service Gestion • Alimenter la base de données et les fichiers clients
Prospection	• Contacter par téléphone des prospects à partir de fichiers d'appels pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures de vente en vigueur sur la plateforme
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance
- CQP Chargé de clientèle

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Support et appui aux réseaux
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Accueil/Standard)
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Support et appui aux réseaux
- Vente et gestion des contrats sur plateforme

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)
- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente

03D

Exemples d'intitulés de métiers

- Conseiller en assurance/Conseil en assurance et épargne
- Chargé de clientèle

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus et accueillir physiquement les clients
Vente de contrats ou de produits d'assurance	• Conduire un entretien commercial en face à face avec le client dans un bureau ou point de vente de l'entreprise • Identifier les contrats ou 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 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 • Négocier et conclure la vente, délivrer les garanties • Contacter par téléphone des prospects à partir de fichiers d'appels pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale
Gestion des contrats	• Etablir le contrat ou l'avenant, éditer les attestations et documents contractuels, générer l'appel de cotisation • Créer ou mettre à jour le dossier client
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la commercialisation de contrats ou de produits d'assurances répondant à leurs besoins, et en prenant en charge des opérations de gestion des contrats, au sein d'un bureau ou point de vente.

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures de gestion des contrats liées à la vente
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- 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

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance
- DUT Carrières juridiques option Assurance
- CQP Chargé de clientèle

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Vente itinérante
- *Sous-famille* Vente en bureau ou point de vente
- *Sous-famille* Vente des contrats sur plateforme
- *Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Support et appui aux réseaux
- Animation de réseaux non salariés

Mobilité également possible vers les familles :

- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil - *Sous-famille* Gestion des contrats hors plateforme - *Sous-famille* Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Vente et gestion des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet)

03E

Exemples d'intitulés de métiers

- Conseiller assurance à distance/Conseil en assurance et épargne
- Chargé de clientèle
- Télévendeur/Télégestionnaire

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente directe, à partir d'une plateforme téléphonique ou Internet, de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, et en prenant en charge des opérations de gestion des contrats.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients ou prospects	• Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des demandes de contrat ou de devis arrivant sur la plateforme Internet et les traiter
Vente de contrats ou de produits d'assurance	• Identifier les contrats ou produits 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 • Négocier et conclure la vente, délivrer les garanties • Contacter par téléphone des prospects à partir de fichiers d'appels pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale
Gestion des contrats	• Etablir le contrat ou l'avenant, éditer les attestations et documents contractuels, générer l'appel de cotisation • Créer ou mettre à jour le dossier client
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures de vente en vigueur sur la plateforme
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance
- DUT Carrières juridiques option Assurance
- CQP Chargé de clientèle

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Vente sur plateforme
- *Sous-famille* Support et appui aux réseaux
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Support et appui aux réseaux

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil - *Sous-famille* Gestion des contrats hors plateforme - *Sous-famille* Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Encadrement d'un réseau de vente salarié — 03F

Exemples d'intitulés de métiers

- Inspecteur/Inspecteur commercial de circonscription
- Responsable/manager d'un réseau de vente
- Chef de région commerciale

Mission

Contribuer au développement commercial de l'entreprise et de son chiffre d'affaires en dynamisant la performance d'un réseau de collaborateurs salariés spécialisés dans la vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne sur le terrain.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion et management d'un réseau commercial	• Recruter des collaborateurs salariés chargés de la vente sur le terrain • Organiser le fonctionnement du réseau (modalités de reporting, gestion des moyens alloués et des budgets commerciaux...) • Animer, informer et former les équipes de vente
Développement commercial	• Concevoir, mettre en œuvre ou coordonner des plans d'actions commerciales • Définir les objectifs de vente individuels et collectifs, en lien avec les objectifs commerciaux de l'entreprise • Accompagner périodiquement les commerciaux dans leurs activités de prospection et de vente pour leur apporter un appui • Veiller à l'application des règles de souscription et d'éthique professionnelle • Elaborer et tenir à jour des tableaux de suivi de l'activité et des résultats commerciaux des équipes de vente • Opérer des contrôles de qualité et de conformité sur la production des équipes de vente
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Soutenir, stimuler, fédérer et fidéliser, individuellement et collectivement, ses collaborateurs commerciaux • Organiser l'échange de pratiques et de savoir-faire au sein du réseau

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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 management

Savoir

- 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

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance
- DEUST commercialisation des produits financiers (Université du Sud - Toulon-Var)
- Licence professionnelle chargé de clientèle assurances, ou vente d'assurances de personnes...
- Master 2 carrières commerciales de la banque et de l'assurance (Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand)
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Vente itinérante
- *Sous-famille* Vente en bureau ou point de vente
- *Sous-famille* Animation de réseaux non salariés
- *Sous-famille* Support et appui aux réseaux

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Animation de réseaux non salariés
- Support et appui aux réseaux

Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard - Contrôle et surveillance du portefeuille)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Formation)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification - *Sous-famille* Pilotage de la qualité)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Animation de réseaux non salariés (prescripteurs, partenaires, intermédiaires) ————— 03G

Exemples d'intitulés de métiers

- Inspecteur agences/Inspecteur courtage
- Responsable de réseau/Responsable des partenariats
- Inspecteur chargé de marketing et de partenariat
- Responsable animation vie mutualiste

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.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion et animation d'un réseau non salarié	• Participer à la définition de la stratégie 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, et notamment aux intermédiaires non salariés dans la gestion de leur portefeuille • Assurer, le cas échéant, la gestion intérimaire d'une agence générale • Animer, informer et former les membres du réseau
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 • Elaborer et tenir à jour des tableaux de suivi de l'activité et des résultats commerciaux des membres du réseau • Opérer des contrôles de qualité et de conformité sur le travail réalisé par les membres du réseau
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 compétences attendues

Connaître

- 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

Savoir

- 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

- BTS Négociation et Relation client
- BTS Assurance
- DEUST commercialisation des produits financiers (Université du Sud - Toulon-Var)
- Licence professionnelle chargé de clientèle assurances, ou vente d'assurances de personnes...
- Master 2 carrières commerciales de la banque et de l'assurance (Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand)
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Vente itinérante
- *Sous-famille* Vente en bureau ou point de vente
- *Sous-famille* Encadrement d'un réseau de vente salarié
- *Sous-famille* Support et appui aux réseaux

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Encadrement d'un réseau de vente salarié
- Support et appui au réseau

Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard - Contrôle et surveillance du portefeuille)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Formation)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification – *Sous-famille* Pilotage de la qualité)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Support et appui aux réseaux 03H

Exemples d'intitulés de métiers

- Assistant(e) commercial(e)/Animateur technico-commercial
- Chargé d'actions de développement réseaux/Chargé des incentives
- Responsable des actions commerciales terrain
- Expert des études commerciales

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.

Exemples d'activités mises en œuvre

Assistance commerciale	• Assurer la liaison administrative entre le client et les équipes de vente (prise et préparation des rendez-vous commerciaux, tenue des dossiers commerciaux, gestion des relances...) • Gérer et qualifier des fichiers commerciaux • Apporter un appui administratif et logistique dans le cadre d'opérations de promotion et de vente
Animation commerciale	• Participer à la mise en place d'actions commerciales • Concevoir et organiser des concours commerciaux • Concevoir des outils commerciaux et supports pédagogiques destinés à améliorer les pratiques des réseaux de distribution • Elaborer 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

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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 de planification et organisation du travail
- Les techniques et méthodes de communication

Savoir

- Construire et utiliser des outils de pilotage et de suivi
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Rédiger 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

- BTS Management des unités commerciales
- DUT Gestion administrative et commerciale, Techniques de commercialisation
- Licence professionnelle Marketing opérationnel, Marketing produits financiers et d'assurance, Commerce en banque-assurance...

Expérience professionnelle antérieure

- *Famille* Distribution et développement commercial
- *Famille* Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Secrétariat/assistanat)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Vente en bureau ou point de vente
- Vente des contrats sur plateforme

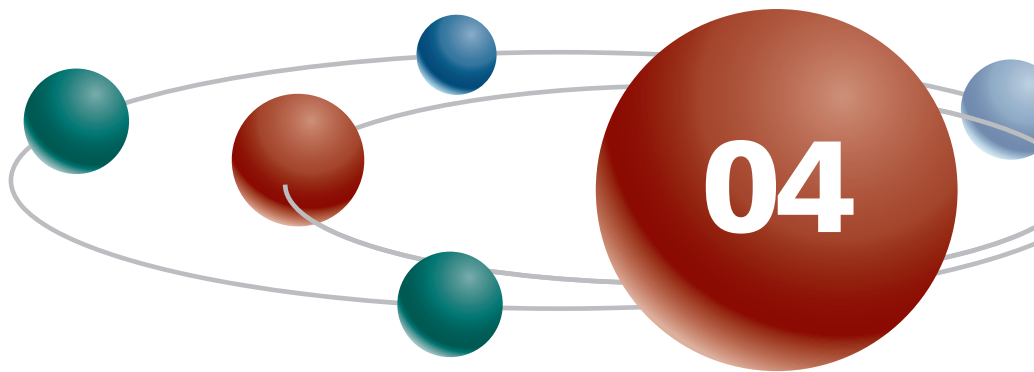
Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Formation)
- Communication (*Sous-famille* Communication interne, externe, relations publiques)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Contrôle technique et prévention

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est d'analyser des risques assurantiels et de contribuer à leur prévention, ou d'expertiser des dommages et préjudices préalablement à leur indemnisation.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Evaluation des risques, contrôle technique, prévention (04A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la maîtrise des risques assurantiels, en analysant la vulnérabilité des biens à garantir ou en conduisant des actions de prévention des risques et d'amélioration des dispositifs de sécurité.

Expertise salariée (04B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Evaluation des risques, contrôle technique, prévention

04A

Exemples d'intitulés de métiers

- Inspecteur vérificateur
- Ingénieur/technicien d'essais
- Responsable prévention/Responsable d'accidentologie
- Géomaticien

Mission

Contribuer à la maîtrise des risques assurantiels, en analysant la vulnérabilité des biens à garantir ou en conduisant des actions de prévention des risques et d'amélioration des dispositifs de sécurité.

Exemples d'activités mises en œuvre

Evaluation des risques	• S'assurer de la conformité des bâtiments ou installations aux règles, normes ou prescriptions en vue de déterminer leur assurabilité • Vérifier ou faire vérifier l'état des bâtiments et le bon fonctionnement des installations ou équipements avant souscription éventuelle d'un contrat • Analyser le risque sur pièces ou sur place, déterminer son assurabilité, notamment sur le plan technique
Prévention des risques et contrôles de sécurité	• Tester des matériels de prévention ou de sécurité (alarmes, serrures, sprinklers...) • Mener des études ou recherches sur la prévention des risques naturels, l'amélioration de dispositifs de sécurité...
Conduite d'actions de prévention	• Définir et mettre en œuvre une politique de prévention des risques à destination des assurés ou du grand public • Organiser des actions d'information ou de formation pour encourager la prévention en matière de santé et de sécurité • Animer des réseaux de correspondants ou partenaires en matière de prévention • Elaborer et suivre les budgets dédiés à la prévention
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière de sécurité et de prévention

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les techniques de diagnostic et d'analyse des risques
- Les règles et normes en matière de sécurité
- Les techniques et méthodes de communication

Savoir

- 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 une action de formation et ses outils d'évaluation
- Lire, interpréter ou dessiner des plans ou schémas techniques
- Utiliser les matériels techniques spécifiques au domaine d'activité
- Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies
- Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DUT hygiène et sécurité
- Diplôme de l'Ecole Nationale d'assurances
- Diplômes d'écoles d'ingénieurs
- Diplômes universitaires ou techniques

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* : Expertise salariée
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard)
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments)
- *Famille* Ressources humaines (*Sous-famille* Médico-social)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Expertise salariée

Mobilité également possible vers les familles :

- Logistique (*Sous-famille* Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Contrôle interne)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification – *Sous famille* Pilotage de la qualité)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Expertise salariée

04B

Exemples d'intitulés de métiers

- Expert automobile/Expert dommages
- Médecin conseil/Médecin expert

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.

Exemples d'activités mises en œuvre

Expertise en assurances dommages	• Evaluer la valeur d'un bien à assurer, avant souscription d'un contrat • A l'occasion d'un sinistre, rechercher la cause et les conditions de survenance du dommage • 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	• Fournir 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 • 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 compétences attendues

Connaître

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

Pour l'expertise médicale

- La réglementation spécifique aux métiers de la santé
- Le corpus spécifique de la médecine

Savoir

- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- Respecter la déontologie professionnelle
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité
- Rédiger un compte-rendu d'expertise

Pour l'expertise de dommages

- Chiffrer le montant d'un bien ou le coût de sa réparation

Pour l'expertise médicale

- Etablir le bilan clinique d'un patient
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur

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

- *Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention
- Pour l'expertise de dommages : *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Evaluation des risques, contrôle technique, prévention

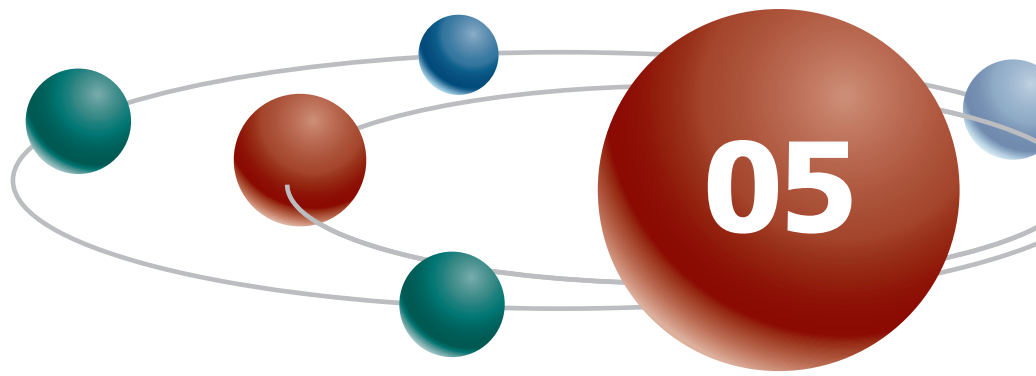
Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Souscription des risques non standard)
- Organisation et qualité (*Sous famille* Pilotage de la qualité)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Gestion des contrats ou prestations

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de prendre en charge le traitement, la gestion et le contrôle de contrats ou de prestations d'assurance, lors de leur souscription, de leur établissement, de leur suivi ou de la mise en oeuvre de leurs garanties.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Souscription des risques non standard (05A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la maîtrise des risques assurantiels de l'entreprise en acceptant ou non de couvrir un risque spécifique ne relevant pas de la compétence des gestionnaires de contrats, et en déterminant les conditions de sa couverture.

Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (05B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients en traitant en direct, à partir d'un plateau d'accueil téléphonique ou Internet, les demandes concernant la gestion des contrats standard et l'extension de la couverture assurantielle des risques simples.

Gestion des contrats hors plateforme (05C)

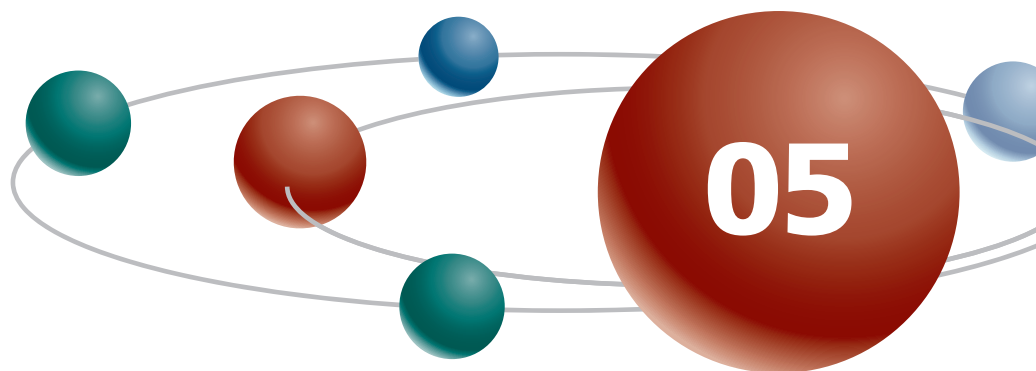
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients et au soutien du réseau commercial en prenant en charge la gestion des contrats nécessitant un traitement spécifique, et la souscription des risques ne pouvant être assurés en ligne.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (05D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en traitant, à partir d'un plateau d'accueil par téléphone ou sur Internet, les déclarations de sinistres faites en ligne par les clients ainsi que les demandes concernant leur contrat.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme (05E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en prenant en charge la gestion des contrats ne faisant pas l'objet d'un traitement en ligne, et l'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples.



Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (05F)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples, dans le cadre de procédures de gestion conventionnelles.

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (05G)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier ou commercial, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses.

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (05H)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Contrôle et surveillance du portefeuille (05I)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à l'équilibre technique du portefeuille de contrats de l'entreprise en procédant aux contrôles de conformité et de qualité, en identifiant les anomalies et en mettant en place des actions correctives pour corriger les dérives ou lutter contre les fraudes.

Souscription des risques non standard — 05A

Exemples d'intitulés de métiers

- Souscripteur/Souscripteur d'assurance/de réassurance
- Souscripteur grands risques
- Technicien souscripteur conseil/Conseiller technique souscription
- Tarificateur de risques aggravés

Mission

Contribuer à la maîtrise des risques assurantiels de l'entreprise en acceptant ou non de couvrir un risque spécifique ne relevant pas de la compétence des gestionnaires de contrats, et en déterminant les conditions de sa couverture.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre connaissance de la demande d'assurance ou de réassurance et recueillir les informations nécessaires auprès du demandeur • S'il y a lieu, solliciter l'avis d'un expert (médecin conseil, inspecteur vérificateur...)
Acceptation et tarification des risques	• Analyser le risque sur pièces ou sur place, déterminer son assurabilité sur le plan technique, juridique, médical... • 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 les conditions de souscription (tarification, franchises...) et rédiger les 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
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Venir en appui des commerciaux et des gestionnaires pour leur apporter une expertise technique

Exemples de compétences attendues

Connaître

- La politique de souscription de l'entreprise
- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de souscription des contrats
- La coassurance et la réassurance
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de souscription des risques
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Négocier, argumenter, convaincre
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Agir avec réactivité et adaptabilité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle d'assurances
- Diplôme de l'Ecole Nationale d'assurances
- Diplôme des Instituts des assurances
- Master 2 en droit des assurances
- Ecoles d'ingénieurs ou écoles de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des contrats hors plateforme
- *Sous-famille* Gestion des sinistres complexes ou contentieux
- *Famille* : Contrôle technique et prévention des risques (*Sous-famille* : Evaluation des risques, contrôle technique, prévention - *Sous-famille* : Expertise salariée)
- *Famille* : Actuariat (*Sous-famille* : Actuariat et études techniques)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Contrôle et surveillance du portefeuille

Mobilité également possible vers les familles :

- Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention - *Sous-famille* Expertise salariée)
- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* support et appui aux réseaux)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Les souscripteurs de risques non standard sont amenés à gérer les risques dans un cadre réglementaire de plus en plus contraint, notamment avec la directive Solvabilité II. Ils doivent aujourd'hui apprécier une matière assurable et des risques de plus en plus complexes.

Intervenant le plus souvent en appui des équipes de terrain, ces souscripteurs-experts sont aussi impliqués dans des projets transversaux, dans une logique d'amélioration continue. Leurs relations se sont aussi renforcées avec les fonctions actuariat, marketing et commerciale, pour faire remonter les attentes du client.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)

05B

Exemples d'intitulés de métiers

- Téléconseiller/Télégestionnaire
- Gestionnaire conseil à distance
- Conseiller relation client

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients en traitant en direct, à partir d'un plateau d'accueil téléphonique ou Internet, les demandes concernant la gestion des contrats standard et l'extension de la couverture assurantielle des risques simples.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme d'accueil, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des messages arrivant sur la plateforme Internet et y répondre
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 et délivrer les garanties • 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	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Brevet professionnel assurance
- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Accueil/Standard - *Sous-famille* Gestion administrative de données - *Sous-famille* Secrétariat/Assistanat)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance
- Gestion des contrats hors plateforme
- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil
- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme

Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme)

Tendances d'évolution des métiers

Dans les centres de services, la relation-client s'effectue encore par téléphone en appels entrants ou sortants, mais de plus en plus au travers d'échanges par messagerie électronique (e-mails, chats, forums de discussion...), qui demandent une forte réactivité et la capacité de s'adapter à chaque média.

De plus, ces gestionnaires sont amenés à gérer une complexité croissante. L'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les ayant déchargés des opérations de simple saisie, ils ont aujourd'hui un travail plus important d'analyse des demandes.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion des contrats hors plateforme — 05C

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire/rédacteur/technicien production
- Gestionnaire expert d'assurance
- Conseiller de gestion contrats
- Gestionnaire traités de réassurance

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus dans le service et accueillir physiquement les clients • 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 • Décider de l'acceptation de risques spécifiques (risques médicaux par exemple), en lien si nécessaire avec un souscripteur, un médecin ou un expert • Etablir des contrats ou avenants en rédigeant, s'il y a lieu, des clauses particulières et en déterminant des tarifications hors barème, en lien si nécessaire avec les actuaires • Mettre à jour les dossiers client, délivrer les garanties, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques • Gérer les traités de réassurance en lien avec les cédantes
Rebond commercial	• Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné • Apporter un soutien technique au réseau et aux gestionnaires sur plateforme

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Expliquer, argumenter, convaincre

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients et au soutien du réseau commercial en prenant en charge la gestion des contrats nécessitant un traitement spécifique, et la souscription des risques ne pouvant être assurés en ligne.

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assurance
- DUT Carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle Assurance

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente)
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil
- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme d'accueil
- Souscription des risques non standard
- Contrôle et surveillance du portefeuille

Mobilité également possible vers les familles :

- Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention)
- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente)

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires de contrats hors plateforme doivent aujourd'hui faire face à un environnement de plus en plus complexe. En effet, l'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les a déchargés des opérations de simple saisie. Renforçant leur dimension d'analyse, ils sont amenés à développer une culture professionnelle étendue. Celle-ci inclut la connaissance du droit et du cadre contractuel, mais aussi les différentes options d'assurances, formules de garanties, principes tarifaires...

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet) — 05D

Exemples d'intitulés de métiers

- Téléconseiller/Télégestionnaire/Télérégleur de sinistres
- Gestionnaire conseil à distance/
- Gestionnaire polyvalent contrats/sinistres

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en traitant, à partir d'un plateau d'accueil par téléphone ou sur Internet, les déclarations de sinistres faites en ligne par les clients ainsi que les demandes concernant leur contrat.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme d'accueil, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des déclarations de sinistre et des messages des clients arrivant sur la plateforme Internet et y répondre
Instruction et règlement des dossiers sinistres	• Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice • Mettre en œuvre la procédure de règlement conventionnelle ou standard correspondant au sinistre • Déclencher le paiement de l'indemnité ou de la prestation en nature, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
Gestion des contrats	• Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client, déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant et délivrer les garanties • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurances
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats et des sinistres
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats et des sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion des contrats et de règlement des sinistres
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle d'assurances

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion des contrats hors plateforme
- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme
- Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme)

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires polyvalents de contrats et sinistres sur plateforme ont acquis un rôle élargi de conseil, pour proposer des contrats aux clients, mais aussi pour les accompagner lors d'un sinistre. Au téléphone, l'exigence accrue de qualité de service se traduit par la nécessité de faire preuve d'empathie et de pédagogie.

Polyvalents, ils doivent avoir une culture professionnelle étendue, allant de la connaissance du cadre contractuel à celle des modes de réparation proposés. Leurs compétences de négociation deviennent importantes, notamment pour la proposition de prestations en nature, en relation avec des professionnels du bâtiment, de la réparation automobile ou autres prestataires de services...

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme

05E

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire production et règlement
- Gestionnaire polyvalent contrats et sinistres
- Conseiller de gestion clientèle contrats et sinistres
- Gestionnaire expert d'assurance

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en prenant en charge la gestion des contrats ne faisant pas l'objet d'un traitement en ligne, et l'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	• Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus dans le service et accueillir physiquement les clients • Demander les informations nécessaires au traitement du dossier sinistre ou aux opérations de gestion du contrat
Instruction et règlement des dossiers sinistres	• Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • 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 et, le cas échéant, les responsabilités en cause • Mettre en œuvre la procédure de règlement standard ou conventionnelle correspondant au sinistre • Déclencher le paiement de l'indemnité ou de la prestation en nature, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
Gestion des contrats	• Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client, déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant et délivrer les garanties • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurances
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats et des sinistres
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats et des sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion des contrats et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat ou sinistre simple
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assurance
- DUT Carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle Assurance

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil
- *Sous-famille* Gestion polyvalente des contrats et sinistres sur plateforme d'accueil
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion des contrats hors plateforme
- Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels
- Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux

Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente)

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires polyvalents de contrats et sinistres sur plateforme ont acquis un rôle élargi de conseil, pour proposer des contrats aux clients, mais aussi pour les accompagner lors d'un sinistre. L'exigence accrue de qualité de service se traduit par la nécessité de faire preuve d'empathie et de pédagogie avec le client.

Polyvalents, ils doivent avoir une culture professionnelle étendue, allant de la connaissance du cadre contractuel à celle des modes de réparation proposés. Leurs compétences de négociation deviennent importantes, notamment pour la proposition de prestations en nature, en relation avec des professionnels du bâtiment, de la réparation automobile ou autres prestataires de services...

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

05F

Exemples d'intitulés de métiers

- Chargé d'indemnisation/de procédures conventionnelles
- Chargé de règlement/régleur de sinistres
- Rédacteur sinistres/Gestionnaire prestations sinistres

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples, dans le cadre de procédures de gestion conventionnelles.

Exemples d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres	• Recueillir ou prendre connaissance de la déclaration de sinistre, vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • 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 et, le cas échéant, les responsabilités en cause
Règlement des dossiers sinistres	• Mettre en œuvre la procédure de règlement standard ou conventionnelle (IRSA, IRCA, CIDRE, CRAC, CID COP...) 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 en nature, 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	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurances
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des sinistres
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- 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
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Gérer des situations de stress

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance
- Licence professionnelle d'assurances

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil
- *Sous-famille* Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance
- *Sous-famille* Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux
- Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires en indemnisation des sinistres standard et conventionnels ont acquis un rôle élargi de conseil pour accompagner le client lors d'un sinistre. Ils doivent faire preuve d'empathie et de pédagogie avec le client.

Ils enrichissent en permanence leur culture professionnelle, allant de la connaissance du cadre contractuel à celle des modes de réparation proposés. Leurs compétences de négociation deviennent importantes, notamment pour la proposition de prestations en nature, en relation avec des professionnels du bâtiment, de la réparation automobile ou autres prestataires de services.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux

05G

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire ou Rédacteur sinistres complexes
- Gestionnaire conseil affaires graves/Indemnisateur corporel grave
- Gestionnaire défense pénale et recours / Juristes sinistres
- Chargé d'études sinistres complexes/ Inspecteur - régleur

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier ou commercial, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses.

Exemples d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres	• Recueillir la déclaration de sinistre ou en prendre connaissance, vérifier la validité du contrat et l'application des garanties • 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	• Négocier, le cas échéant, les conditions de règlement amiable • Procéder au paiement de l'indemnité ou au déclenchement de la prestation en nature • Réaliser le suivi administratif et technique du dossier
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 et rédiger les instructions ou argumentations pour les avocats et experts • Coordonner l'action des différents intervenants au dossier (avocats, experts, prestataires...)
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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 orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- 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
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Gérer des situations de stress

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle gestion juridique des contrats d'assurance
- Licence droit et techniques de l'assurance
- Master 1 politique et droit de l'assurance
- Master 2 professionnel droit des assurances et de la responsabilité

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des sinistres standard ou conventionnels
- *Sous-famille* Gestion polyvalente des contrats et des sinistres

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Contrôle et surveillance du portefeuille

Mobilité également possible vers les familles :

- Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Expertise salariée)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Formation)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Conseil juridique et fiscal)

Tendances d'évolution des métiers

Ces gestionnaires sont amenés à gérer des sinistres complexes ou contentieux dans un cadre réglementaire de plus en plus évolutif. Avec le développement des prestations en nature, ils coordonnent la réparation des sinistres importants dans une logique d'assistance globale et personnalisée.

Intervenant de plus en plus en appui du "front-office", ces gestionnaires-experts sont aussi impliqués dans des projets transversaux, dans une logique d'amélioration continue. Leurs relations se sont aussi renforcées avec les fonctions souscription, marketing et commerciale, pour faire remonter les attentes du client.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

05H

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire de prestations assurance de personnes ou retraite
- Agent technique du service des assurés
- Technicien liquidation/Gestionnaire allocataires
- Chargé d'action sociale/Chargé d'actions collectives

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.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des assurés	• Prendre en charge les appels, courriers et courriels reçus, rappeler les assurés si nécessaire
Gestion des prestations	• Procéder à la souscription de contrats ou garanties portant sur des prestations standard • Réaliser des devis à partir des barèmes applicables, établir les contrats ou avenants et délivrer les garanties • Procéder à la liquidation de feuilles de soins ou de dossiers retraite, régler des prestations maladie, retraite, prévoyance • Mettre à jour les dossiers des assurés, éditer les attestations, lancer les appels de cotisation • Procéder à des contrôles de qualité ou de conformité
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	• Informer et conseiller l'assuré sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des assurés relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats ou 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

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des prestations
- 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)
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS assurance
- BTS ou DUT en gestion, droit, économie
- Licence professionnelle d'assurances

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil
- *Sous-famille* Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil
- *Sous-famille* Gestion des contrats hors plateforme
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Secrétariat/Assistanat – *Sous-famille* Gestion administrative de données – *Sous-famille* Accueil, standard)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion des contrats hors plateforme
- Gestion des contrats et sinistres hors plateforme
- Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente – *Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme)

Tendances d'évolution des métiers

Les gestionnaires des prestations maladie, retraite et prévoyance ont un rôle accru de conseil aux assurés sur la gestion de leur dossier, qui s'accompagne d'une grande réactivité au téléphone et par messagerie électronique. Ils doivent aujourd'hui faire face à un environnement de plus en plus complexe. En effet, l'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les ayant déchargés des opérations de saisie, ils ont aujourd'hui un travail plus important d'analyse des données.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Contrôle et surveillance du portefeuille — 051

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/chargé de la surveillance du portefeuille
- Analyste qualité portefeuille/Analyste de la charge sinistres
- Responsable de la lutte contre la fraude

Mission

Contribuer à l'équilibre technique du portefeuille de contrats de l'entreprise en procédant aux contrôles de conformité et de qualité, en identifiant les anomalies et en mettant en place des actions correctives pour corriger les dérives ou lutter contre les fraudes.

Exemples d'activités mises en œuvre

Contrôle de qualité du portefeuille	• Définir les critères de qualité, les indicateurs d'alerte et les modalités du contrôle • Suivre l'évolution du portefeuille, analyser ses anomalies ou dérives, identifier les contrats à risques ou présentant une sinistralité anormale • Définir ou proposer les mesures préventives ou correctives de rééquilibrage du portefeuille (majorations de primes, franchises, clauses particulières...) • Contrôler l'application et l'effet des mesures adoptées
Contrôle de qualité de la souscription et gestion	• Vérifier la qualité des contrats réalisés par les commerciaux, les souscripteurs ou les intermédiaires non salariés (respect des règles de souscription et de gestion, reporting...) • Définir les mesures préventives ou correctives appropriées et suivre leur mise en œuvre
Lutte contre la fraude	• Détecter les déclarations frauduleuses faites lors de la souscription du contrat ou de la déclaration de sinistre • Procéder aux investigations et enquêtes nécessaires • S'il y a lieu, engager et suivre les procédures judiciaires
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Formuler des alertes en cas de déséquilibre du portefeuille, et des préconisations pour y remédier • Venir en appui des salariés ou des intermédiaires pour leur apporter une expertise technique

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations de l'entreprise en matière de gestion du portefeuille
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats et des sinistres
- Les contraintes liées au respect du Code des assurances

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques de surveillance du portefeuille
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activités
- Détecter et diagnostiquer des anomalies, erreurs ou fraudes
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence professionnelle d'assurances
- Diplôme de l'Ecole Nationale d'assurances
- Diplôme des Instituts des assurances
- Master 2 en droit des assurances
- Diplômes d'actuariat
- Diplômes d'école de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux
- *Sous-famille* Souscription des risques non standard
- *Famille* Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Animation de réseaux non-salariés)
- *Famille* Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention)
- Actuariat (*Sous-famille* Actuariat et études techniques)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Souscription des risques non standard
- Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux

Mobilité également possible vers les familles :

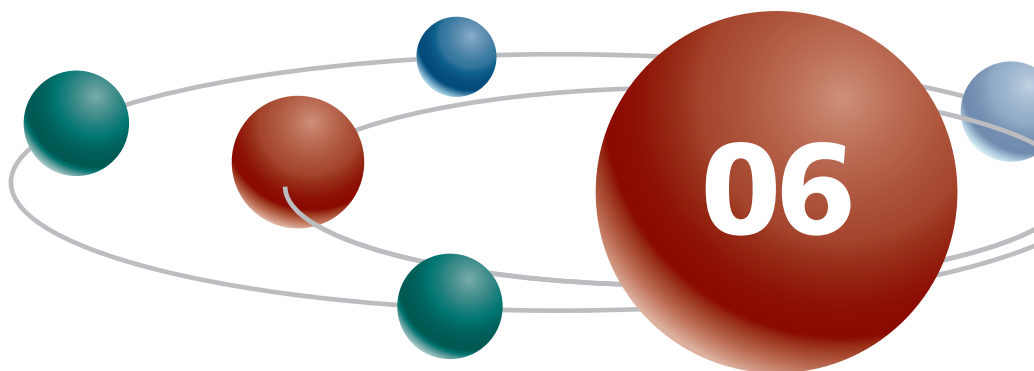
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Pilotage de la qualité)
- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne - *Sous-famille* Management des risques)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Les chargés de surveillance du portefeuille sont amenés à gérer les risques dans un cadre réglementaire de plus en plus contraint, notamment avec la directive Solvabilité II. Ils doivent aujourd'hui apprécier une matière assurable et des risques de plus en plus complexes, mais aussi suivre la politique de l'entreprise en matière de "prise de risque" et d'objectifs de résultats techniques.

En ce sens, la dimension économique et financière de leur métier prend davantage d'importance.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Gestion des actifs et du patrimoine immobilier

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de gérer des actifs mobiliers et immobiliers en vue d'optimiser leur rentabilité et leur contribution à la performance économique globale de l'entreprise.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Gestion financière et mobilière (06A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la performance économique et financière de l'entreprise en optimisant la gestion de son portefeuille d'actifs mobiliers et de ses flux de trésorerie.

Investissement immobilier (06B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la performance économique et financière de l'entreprise par l'acquisition, la gestion et la valorisation de son patrimoine et de ses placements immobiliers.

Gestion du patrimoine immobilier (06C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la valorisation du patrimoine de l'entreprise en assurant des activités de gestion, d'amélioration et d'entretien de son parc immobilier.

Gestion financière et mobilière 06A

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire de valeurs mobilières/Gérant de portefeuille mobilier
- Gérant de fonds/Allocataire d'actifs/Chargé de gestion financière
- Analyste financier
- Trésorier/Chargé de trésorerie

Mission

Contribuer à la performance économique et financière de l'entreprise en optimisant la gestion de son portefeuille d'actifs mobiliers et de ses flux de trésorerie.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion et valorisation des actifs immobiliers	• Définir ou proposer une stratégie d'investissement sur une ou plusieurs classes d'actifs financiers • Suivre et analyser les marchés et leurs tendances d'évolution, identifier les risques d'investissement et repérer les opportunités de placement • Déterminer l'allocation des actifs en fonction du profil de risque et du rendement recherchés • Négocier et passer les ordres d'achat et de vente auprès des intermédiaires bancaires et financiers
Gestion et suivi de la trésorerie	• Suivre et contrôler les flux de trésorerie de l'entreprise en vue de détecter des anomalies et de déterminer la position journalière de trésorerie • Réaliser des prévisions de trésorerie et calculer le montant des liquidités à placer • Procéder au placement à court terme des fonds disponibles afin d'optimiser la rentabilité des ressources de trésorerie
Synthèse et analyse d'informations	• Assurer le suivi et le reporting financier et comptable des opérations réalisées • Elaborer, renseigner et exploiter des tableaux de bord ou outils d'aide à la décision (scénarios, projections...) • Mener ou faire réaliser des études
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction sur la politique de valorisation des actifs financiers de l'entreprise

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Les produits et instruments financiers
- Les techniques et outils comptables et financiers

Savoir

- Effectuer des choix de placements financiers conciliant rendement et sécurité
- Construire et utiliser des outils de pilotage et suivi de la gestion des actifs
- Utiliser des outils et données statistiques
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Gérer les situations de stress

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master Gestion financière, Mathématiques, Econométrie, Statistiques, Actuariat
- Diplôme d'actuaire (ISFA, ISUP, CEA...)
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Investissement immobilier
- *Famille* Actuariat et conception technique (*Sous-famille* Actuariat et études financières)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Investissement immobilier

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Conseil juridique et fiscal - *Sous-famille* Management des risques)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Investissement immobilier 06B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/chargé d'investissements immobiliers
- Gestionnaire d'actifs immobiliers/de patrimoine immobilier
- Gérant de portefeuille immobilier

Mission

Contribuer à la performance économique et financière de l'entreprise par l'acquisition, la gestion et la valorisation de son patrimoine et de ses placements immobiliers.

Exemples d'activités mises en œuvre

Acquisition d'actifs immobiliers	• Définir ou proposer une stratégie d'acquisition et de valorisation du patrimoine immobilier de l'entreprise • Analyser l'état et les tendances du marché immobilier, identifier les risques d'investissement et repérer les opportunités de placement • Conduire et négocier les opérations d'acquisition ou de vente de biens immobiliers (terrains, vignobles, immeubles, commerces...)
Contrôle et diagnostic des bâtiments et installations	• Vérifier ou faire vérifier l'état des bâtiments et le bon fonctionnement des installations avant acquisition éventuelle
Gestion et valorisation des actifs immobiliers	• Estimer et calculer des retours sur investissement en fonction de scénarios et simulations • Déterminer les paramètres (montant des loyers, prix de vente...) permettant d'assurer la plus-value ou le rendement espérés • Procéder aux réallocations d'actifs permettant d'optimiser le rendement et la plus-value des investissements immobiliers • Assurer la gestion, le suivi et le reporting financier et comptable des opérations réalisées
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière immobilière

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Le marché de l'immobilier
- Le droit immobilier et de la construction
- Les aspects du droit commercial, du droit fiscal et du droit des contrats applicables en matière d'investissement immobilier
- Les techniques et outils comptables et financiers

Savoir

- Effectuer des choix de placements financiers conciliant rendement et sécurité
- Gérer un budget d'investissement
- Construire et utiliser des outils de pilotage et suivi de la gestion des actifs
- Utiliser des outils et données statistiques
- Négocier, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Professions immobilières
- DEUST Droit immobilier, Professions immobilières
- ICH (Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la Construction et à l'Habitat)
- Licence Investissements immobiliers, Patrimoine, assurance, banque
- Master Ingénierie immobilière, Gestion du patrimoine, Gestion du patrimoine assurance, banque, Gestion et stratégie de l'investissement immobilier et de la construction, Management des activités immobilières

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion du patrimoine immobilier
- *Sous-famille* Gestion financière et mobilière
- *Famille* Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Achats de biens et prestations)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion du patrimoine immobilier
- Gestion financière et mobilière

Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Comptabilité générale ou spécifique - *Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion du patrimoine immobilier 06C

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/chargé de gestion du patrimoine immobilier
- Gestionnaire immobilier
- Responsable de la gestion locative
- Architecte/Conducteur de travaux/Chef de chantier

Mission

Contribuer à la valorisation du patrimoine de l'entreprise en assurant des activités de gestion, d'amélioration et d'entretien de son parc immobilier.

Exemples 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 des baux, 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 • Vérifier ou faire vérifier l'état des bâtiments et le bon fonctionnement des installations ou équipements • Organiser et coordonner l'intervention des différents corps de métiers chargés des travaux d'entretien ou de rénovation du parc immobilier
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	• Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Elaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière immobilière

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Le marché de l'immobilier
- Le droit immobilier et de la construction
- Les règles, normes et consignes en matière d'hygiène et de sécurité
- Les métiers du bâtiment
- La topographie et l'aménagement des bâtiments de l'entreprise

Savoir

- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Négocier, argumenter, convaincre
- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Professions immobilières
- DEUST Administrateur de biens, Droit immobilier, Professions immobilières
- ICH (Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la Construction et à l'Habitat)
- Licence professionnelle Management et droit des affaires immobilières
- Master Gestion du patrimoine assurance, banque, Patrimoine et immobilier, Management de l'immobilier et des services, Droit immobilier et de la construction, Management des activités immobilières

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Investissement immobilier
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments)
- *Famille* Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Investissement immobilier

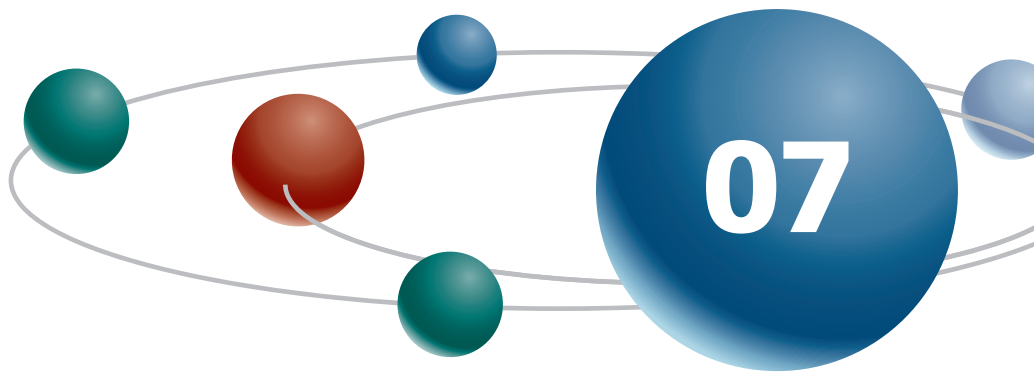
Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Conseil juridique et fiscal)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Gestion et maîtrise des risques internes

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est d'identifier, d'évaluer, de prévenir ou de réduire les risques qui pèsent sur l'entreprise du fait de ses activités ou de son fonctionnement.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Management des risques (07A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à préserver la valeur et la réputation de l'entreprise en analysant, quantifiant et prévenant les risques qu'elle peut encourir du fait de ses activités, et en mettant en place les moyens de couvrir ces risques.

Contrôle interne (07B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la réduction des risques liés au fonctionnement de l'entreprise et de faciliter la continuité de ses activités en cas de problème majeur, par la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle de son organisation et de ses process.

Audit interne (07C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la bonne gouvernance de l'entreprise en évaluant le degré de maîtrise des risques liés à son fonctionnement, la qualité de son dispositif de contrôle interne et l'efficacité de son organisation.

Conseil juridique et fiscal (07D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la protection des intérêts de l'entreprise et à la conformité juridique et fiscale de ses activités en assurant, en la matière, un rôle de veille, de conseil interne et de suivi de ses procédures judiciaires

Management des risques

07A

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire de risques/Risk manager
- Analyste de risques
- Manager de risques économiques et financiers

Mission

Contribuer à préserver la valeur et la réputation de l'entreprise en analysant, quantifiant et prévenant les risques qu'elle peut encourir du fait de ses activités, et en mettant en place les moyens de couvrir ces risques.

Exemples d'activités mises en œuvre

Evaluation et gestion des risques internes	• Identifier l'ensemble des risques, notamment économiques et financiers, qu'encourt l'entreprise du fait de ses activités et de son fonctionnement • Quantifier et modéliser ces risques, apprécier leurs conséquences possibles • Evaluer 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
Analyse et synthèse d'informations	• Mener ou faire réaliser les études nécessaires au pilotage des risques de l'entreprise et à la performance de ses outils
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur la maîtrise des risques internes

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les produits et services commercialisés par 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

Savoir

- 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
- Négocier, argumenter, convaincre
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master Assurance et gestion du risque, Droit, économie et gestion, Audit interne et management du risque
- Mastères ou MBA spécialisés en management des risques
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Contrôle interne
- *Sous-famille* Audit interne
- *Famille* Organisation et qualité (*sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- *Sous-famille* Contrôle interne
- *Sous-famille* Audit interne

Mobilité également possible vers les familles :

- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)
- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)
- Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion financière et immobilière)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Contrôle interne 07B

Exemples d'intitulés de métiers

- Contrôleur interne/Responsable contrôle interne
- Référent risques et contrôle interne
- Responsable des plans de continuité d'activité

Mission

Contribuer à la réduction des risques liés au fonctionnement de l'entreprise et faciliter la continuité de ses activités en cas de problème majeur, par la mise en oeuvre d'un dispositif de contrôle de son organisation et de ses process.

Exemples d'activités mises en œuvre

Evaluation et gestion des risques internes	• Etudier 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 • 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) • Assurer la mise en oeuvre et le suivi des plans de contrôle • Elaborer, 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 • Rédiger les rapports de contrôle ou de reporting, les plans de continuité d'activités
Pilotage de missions ou 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) pouvant avoir un impact sur le domaine ou l'entité concernés

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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

Savoir

- Mettre en oeuvre les techniques d'audit et de contrôle 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)
- Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master Audit interne et contrôle de gestion, Audit interne et management du risque, Audit financier...
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Audit interne
- *Famille* Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques)
- *Famille* Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification - *Sous-famille* Pilotage de la qualité)
- *Famille* ressources humaines (*Sous-famille* Pilotage et expertises RH)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- *Sous-famille* Audit interne
- *Sous-famille* Management des risques

Mobilité également possible vers les familles :

- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification - *Sous-famille* Pilotage de la qualité)
- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Audit interne

07C

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable d'audit
- Auditeur interne
- Chargé d'audit interne

Mission

Contribuer à la bonne gouvernance de l'entreprise en évaluant le degré de maîtrise des risques liés à son fonctionnement, la qualité de son dispositif de contrôle interne et l'efficacité de son organisation.

Exemples d'activités mises en œuvre

Évaluation des risques et des dispositifs de contrôle	• Identifier les risques potentiels au sein de la structure auditée • Évaluer l'efficacité des dispositifs de détection et de maîtrise des risques mis en place • Veiller au respect des règles de contrôle interne des risques • Concevoir et rédiger le rapport d'audit • Formuler des préconisations pour améliorer la détection et la gestion des risques ou le respect des exigences réglementaires (par exemple au regard de Solvabilité II) • Effectuer le suivi des recommandations et plans d'actions préconisés lors des audits précédents
Pilotage de missions ou dispositifs	• Définir, planifier, coordonner 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	• Mener ou faire réaliser les études nécessaires à l'analyse de la structure auditée ou à l'amélioration de ses méthodes et outils
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur le domaine audité

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- La méthodologie et les normes professionnelles d'audit et de contrôle interne
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
- Les techniques et outils de la gestion de projets

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques d'audit et de contrôle interne
- 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
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master Audit interne et contrôle de gestion, Audit interne et management du risque, Audit financier...
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Contrôle interne
- *Sous-famille* Management des risques

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- *Sous-famille* Contrôle interne
- *Sous-famille* Management des risques
- *Famille* Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)

Mobilité également possible vers les familles :

- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)
- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques – *Sous-famille* Contrôle de gestion)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Conseil juridique et fiscal

07D

Exemples d'intitulés de métiers

- Juriste/Juriste conseil
- Assistant juridique/Chargé d'études juridiques
- Responsable juridique et fiscal/Fiscaliste

Mission

Contribuer à la protection des intérêts de l'entreprise et à la conformité juridique et fiscale de ses activités en assurant, en la matière, un rôle de veille, de conseil interne et de suivi de ses procédures judiciaires.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion de dossiers et procédures juridiques	• Elaborer des documents à caractère juridique ou s'assurer de la conformité de ceux émanant de l'entreprise au regard des obligations en vigueur • Etablir des déclarations à caractère juridique ou fiscal • 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 ou fiscales • Formuler des alertes en cas de risque majeur de non conformité juridique ou fiscale, et des préconisations pour y remédier
Veille et développement	• Suivre les évolutions réglementaires et jurisprudentielles dans son domaine d'activité

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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

Savoir

- 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

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence/Master/Doctorat en droit, avec spécialisation souhaitable en droit fiscal, social, droit des affaires...
- DSCG

Expérience professionnelle antérieure

- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux)
- *Famille* Ressources humaines (*Sous-famille* Pilotage et expertises RH)
- *Famille* Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion du patrimoine immobilier)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Contrôle interne
- Audit interne

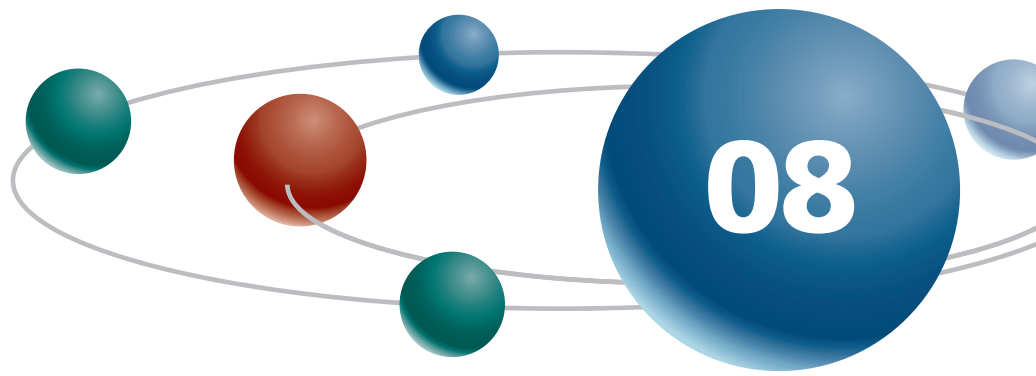
Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Pilotage et expertises RH)
- Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion du patrimoine immobilier)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Secrétariat général, conseil de direction – *Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Pilotage économique, comptable et financier

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de contribuer à la connaissance et à la maîtrise des données, flux et résultats économiques, comptables et financiers de l'entreprise.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Comptabilité générale ou spécifique (assurance, réassurance, placements financiers) (08A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Encaissement et recouvrement de cotisations ou de créances (08B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la bonne santé financière de l'entreprise en optimisant les rentrées de cotisations et, en assurance crédit, de participer au respect des engagements contractuels en recouvrant les créances des clients (entreprises ou banques).

Contrôle de gestion, pilotage budgétaire (08C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Achats de biens et prestations (08D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la maîtrise des coûts de l'entreprise en élaborant ou mettant en œuvre les politiques et les procédures d'achat de biens ou de prestations répondant aux besoins des entités.

Etudes économiques, financières et statistiques (08E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'éclairer les prises de décision de l'entreprise, par la réalisation d'études et d'analyses statistiques permettant de mieux comprendre ou prévoir les évolutions économiques et financières.

Comptabilité générale ou spécifique (assurance, réassurance, placements financiers) — 08A

Exemples d'intitulés de métiers

- Chef comptable/Comptable/Technicien comptable
- Chargé de gestion comptable
- Responsable bilan/Consolideur
- Comptable rétrocession ou acceptation de traités de réassurance

Mission

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

Exemples d'activités mises en œuvre

Préparation et tenue des comptes	• Saisir, imputer et vérifier les opérations comptables, par risque, catégorie d'assurance ou de réassurance, nature de frais généraux... • Gérer les opérations comptables spécifiques à la coassurance, aux traités de réassurance ou aux opérations financières • Opérer des contrôles de qualité ou de conformité et corriger les anomalies
Gestion comptable et consolidation	• Justifier, analyser et clôturer les comptes • Etablir les états comptables et les déclarations fiscales ou sociales réglementaires • Participer à l'amélioration des procédures, outils de gestion comptable et systèmes d'information associés
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
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Fournir aux interlocuteurs concernés des analyses comptables et en expliciter si besoin la portée • Gérer les relations avec les interlocuteurs internes (directions métiers) et externes (commissaires aux comptes, banques)

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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 et outils comptables et financiers
- La comptabilité analytique

Savoir

- 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

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DCG / BTS/ DUT Comptabilité et gestion
- Licence / Master Comptabilité et gestion
- DSCG / DEC
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Encaissement et recouvrement de cotisations ou de créances
- *Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Encaissement et recouvrement de cotisations ou de créances
- Contrôle de gestion, pilotage budgétaire

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Contrôle interne)
- Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion financière et mobilière - *Sous-famille* Investissement immobilier)
- Gestion des contrats et prestations

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Encaissement et recouvrement de cotisations ou de créances

08B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable de recouvrement/Technicien recouvrement
- Gestionnaire facturation recouvrement
- Gestionnaire encaissement décaissement

Mission

Contribuer à la bonne santé financière de l'entreprise en optimisant les rentrées de cotisations et, en assurance crédit, de participer au respect des engagements contractuels en recouvrant les créances des clients (entreprises ou banques)

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion des encaissements et recouvrements	• Procéder aux appels de cotisations ou de primes prévus par le contrat d'assurance ou de réassurance • En assurance-crédit, lancer une procédure de recouvrement de créances auprès des débiteurs du client • Suivre l'état des encaissements, traiter les états de rejets et effectuer les relances nécessaires • Saisir, imputer et vérifier les opérations d'encaissement et de décaissement provenant de clients ou de tiers (banques, créanciers, autres entreprises d'assurances...) • Opérer des contrôles de qualité ou de conformité et corriger les anomalies • Participer à l'amélioration des procédures d'encaissement ou de recouvrement et des systèmes d'information associés
Suivi des procédures contentieuses	• S'il y a lieu, engager et suivre les procédures amiables ou contentieuses, exercer les voies de recours • En assurance crédit, assurer la défense du client
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Gérer les relations avec les interlocuteurs internes (directions métiers) et externes (clients, huissiers, instances judiciaires ou de conciliation) • En assurance crédit, informer et conseiller le client sur son dossier

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine
- Les procédures de gestion en matière de créances
- Les aspects du droit applicables en matière de recouvrement
- Les procédures judiciaires
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques d'encaissement et de recouvrement
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activités
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Négocier, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assurance
- DUT Comptabilité et gestion, Carrières juridiques...
- DCG
- Licence/ Master Comptabilité et gestion, Droit, Assurance
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Comptabilité générale ou spécifique
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Comptabilité générale ou spécifique
- Contrôle de gestion, pilotage budgétaire

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne - *Sous-famille* conseil juridique et fiscal)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Contrôle de gestion, pilotage budgétaire ————— 08C

Exemples d'intitulés de métiers

- Contrôleur de gestion
- Responsable/assistant contrôle de gestion
- Contrôleur budgétaire/Contrôleur financier
- Chargé de gestion économique

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.

Exemples 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 • Elaborer des prévisions annuelles de résultats • Identifier, interpréter et signaler les écarts entre prévisions et réalisations, et proposer des mesures correctives • Analyser les résultats de l'entreprise et leur évolution
Contrôle et gestion budgétaire	• Recueillir, traiter et consolider les informations nécessaires à l'élaboration ou au suivi des budgets • Elaborer le budget prévisionnel de l'entreprise ou d'une entité • Effectuer des projections de consommation budgétaire et des tableaux de suivi de leur réalisation • Elaborer, renseigner et exploiter des tableaux de bord ou outils d'aide à la décision (scénarios, projections...) • Participer à l'amélioration des procédures, outils de gestion et systèmes d'information associés
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction sur le pilotage de la gestion de l'entreprise • 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

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les techniques et outils comptables et financiers
- La comptabilité analytique

Savoir

- 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
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Préserver la confidentialité des données traitées dans le cadre de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DCG/DUT GEA
- Licence Pro Contrôle de gestion
- Master Contrôle de gestion, comptabilité et gestion, économie et gestion...
- MBA Contrôle de gestion Université Paris-Dauphine
- DSCG/DEC
- Diplôme de l'IEP (spécialisation économie)
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Comptabilité générale ou spécifique
- *Sous-famille* Etudes économiques, financières et statistiques

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Comptabilité générale ou spécifique
- Etudes économiques, financières et statistiques

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne - *Sous-famille* Contrôle interne)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Pilotage et expertises RH)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Direction générale ou de centre de profit - *Sous-famille* Secrétariat général, conseil de direction)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Achats de biens et prestations 08D

Exemples d'intitulés de métiers

- Acheteur/Assistant acheteur
- Responsable des achats
- Responsable éconamat et achats

Mission

Contribuer à la maîtrise des coûts de l'entreprise en élaborant ou mettant en œuvre les politiques et les procédures d'achat de biens ou de prestations répondant aux besoins des entités.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion des achats de biens et de services	• Elaborer, mettre en œuvre et faire évoluer 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
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	• Référencer des prestataires ou des fournisseurs • Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Elaborer des documents (cahiers des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs • Négocier les contrats d'achat et passer les commandes • Gérer et animer un réseau de prestataires agréés
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Venir en appui des directions métiers en vue de les aider à définir leurs besoins et à choisir les produits les plus appropriés
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière d'achat • Proposer des évolutions de la palette d'achat de l'entreprise

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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

Savoir

- Détecter et analyser les besoins ou attentes des clients internes
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Rédiger un cahier des charges
- Négocier, argumenter, convaincre
- Agir avec réactivité et adaptabilité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence Pro / Master Gestion des achats / Achats Internationaux et logistique
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Approvisionnements, gestion des stocks et restauration)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Contrôle de gestion, pilotage budgétaire

Mobilité également possible vers les familles :

- Logistique (*Sous-famille* Approvisionnements, gestion des stocks et restauration)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Pilotage de la qualité)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Etudes économiques, financières et statistiques — 08E

Exemples d'intitulés de métiers

- Chargé d'études données chiffrées ou données économiques
- Analyste économique/Analyste de données statistiques
- Analyste crédit
- Chargé de statistiques et de reporting

Mission

Eclairer les prises de décision de l'entreprise, par la réalisation d'études et d'analyses statistiques permettant de mieux comprendre ou prévoir les évolutions économiques et financières.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conception et mise en œuvre d'études	• Définir un programme d'études en fonction des besoins identifiés et des demandes formulées • Recueillir, sélectionner et analyser les données nécessaires à l'appréciation d'une situation économique et financière ou à la réalisation d'une étude • Formuler des hypothèses, élaborer et tester des scénarios, analyser leurs impacts et interpréter les résultats • Vérifier la fiabilité des informations collectées et la pertinence des résultats obtenus • Réaliser des traitements statistiques et en contrôler la cohérence • Concevoir et rédiger des notes ou rapports d'études • Elaborer, renseigner et exploiter des tableaux de bord ou outils d'aide à la décision (scénarios, projections...)
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• 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	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) dans son domaine d'activité

Exemples de compétences attendues

Connaître

- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Les techniques et outils comptables et financiers
- Les modèles mathématiques et calculs de probabilité
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les techniques de calculs statistiques ou actuariels
- 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
- Travailler avec méthode, rigueur et dans le respect des délais
- S'exprimer clairement et traduire le langage professionnel en langage compréhensible par tous

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence / Master Economie et gestion mention économétrie, Mathématiques appliquées aux sciences humaines, statistique décisionnelle, modélisation appliquée aux sciences sociales
- Diplôme d'actuaire (cf fiches Actuariat)
- Ecole d'ingénieur dont ENSAE, ENSAI filière gestion des risques et ingénierie financière ou ISUP
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire
- *Famille* Actuariat et conception technique
- *Famille* Gestion et maîtrise des risques internes

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Contrôle de gestion, pilotage budgétaire

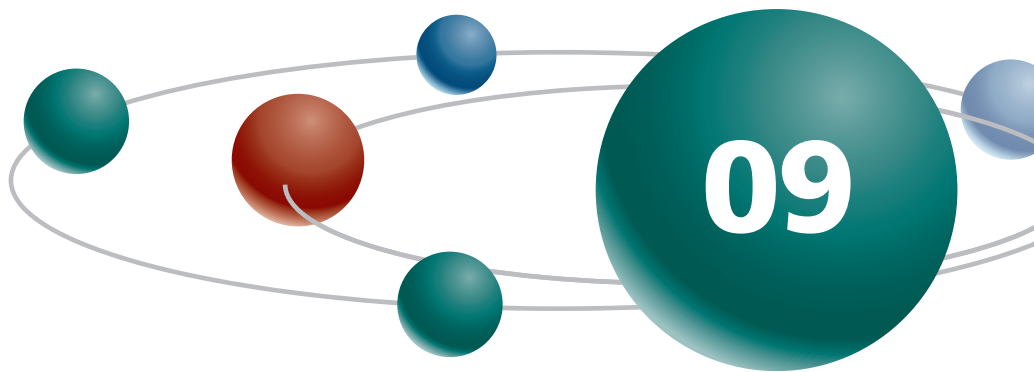
Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne – *Sous-famille* Management des risques)
- Actuariat et conception technique (*Sous-famille* Actuariat et études financières - *Sous-famille* Actuariat et études techniques)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Support Administratif

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est d'optimiser le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise par la gestion administrative et le traitement d'informations ou de données, et par l'accueil des visiteurs et interlocuteurs de l'entreprise.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Accueil, standard (09A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de porter l'image de l'entreprise en accueillant et orientant les visiteurs et les appels téléphoniques.

Gestion administrative de données (09B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la bonne tenue et à la fiabilité des dossiers de gestion de l'entreprise en assurant la saisie et le traitement des données correspondantes.

Secrétariat / Assistanat (09C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'optimiser le fonctionnement de l'entité ou du service par la prise en charge d'activités d'organisation administrative et l'appui au traitement et à la transmission des informations, dans le respect des procédures de l'entreprise.

Accueil, standard

09A

Exemples d'intitulés de métiers

- Agent d'accueil et d'information
- Hôte / hôtesse d'accueil
- Standardiste

Mission

Porter l'image de l'entreprise en accueillant et orientant les visiteurs et les appels téléphoniques.

Exemples d'activités mises en œuvre

Accueil de clients ou de visiteurs	• Accueillir les visiteurs • Renseigner ou orienter les visiteurs, prévenir éventuellement leur interlocuteur de leur arrivée • Autoriser l'accès et distribuer éventuellement les badges d'accès selon la procédure en vigueur • Réceptionner les colis et prévenir leur destinataire • Fournir éventuellement des informations sur l'entreprise, ses contrats ou ses prestations
Standard	• Réceptionner et orienter les appels téléphoniques • Au besoin, prendre les messages
Autres activités éventuelles	• Effectuer diverses tâches administratives ou de secrétariat (tri du courrier, gestion de fichiers, statistiques concernant les appels ou visiteurs, réservation de taxis...) • Assurer l'accueil commercial de visiteurs ou de clients • Actualiser l'affichage, les informations, les documents mis à la disposition des visiteurs

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Le fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Les règles, normes et consignes en matière de sécurité

Savoir

- Accueillir le public avec amabilité
- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- Reformuler les demandes
- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Gérer les situations de stress

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BEP Tertiaire
- BAC PRO Secrétariat ou Accueil et relation aux clients et usagers

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion administrative de données
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Courrier, archivage, transport)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion administrative de données
- Secrétariat / Assistanat

Mobilité également possible vers les familles :

- Logistique (*Sous-famille* Courrier, archivage, transport)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Administration des ressources humaines)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Gestion administrative de données 09B

Exemples d'intitulés de métiers

- Opérateur de saisie/Opérateur technique
- Employé administratif
- Secrétaire-gestionnaire

Mission

Contribuer à la bonne tenue et à la fiabilité des dossiers de gestion de l'entreprise en assurant la saisie et le traitement des données correspondantes.

Exemples d'activités mises en œuvre

Traitement de l'information	• Saisir ou actualiser des données dans une base de données, un fichier ou une application • Constituer, tenir à jour et classer des dossiers administratifs • Vérifier l'existence et la conformité de données, informations ou documents transmis (pièces jointes, chèques...) • Rechercher ou réclamer (par téléphone ou par écrit) des informations ou documents manquants • Mettre en forme des courriers, tableaux, documents • Numériser des documents et procéder aux enregistrements nécessaires
Autres activités éventuelles	• Réaliser des opérations administratives dans le cadre d'un processus de traitement préalablement défini

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- Les interlocuteurs et 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 téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Utiliser les logiciels et applications spécifiques à son travail
- Utiliser les logiciels et matériels de numérisation de documents
- Saisir des données et corriger des erreurs de codage
- Travailler avec rapidité et dextérité
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BEP Tertiaire
- BAC PRO Secrétariat
- BTS Bureautique et Secrétariat

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Accueil, standard
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Courrier, archivage, transport)
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Approvisionnements, gestion des stocks et restauration)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Secrétariat / Assistanat
- Accueil, standard

Mobilité également possible vers les familles :

- Communication (*Sous-famille* Documentation, traduction, interprétariat)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* famille Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Administration des ressources humaines)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Secrétariat / Assistanat

09C

Exemples d'intitulés de métiers

- Secrétaire
- Secrétaire assistante
- Secrétaire polyvalente
- Assistante administrative
- Secrétaire/Assistante de direction

Mission

Optimiser le fonctionnement de l'entité ou du service par la prise en charge d'activités d'organisation administrative et l'appui au traitement et à la transmission des informations, dans le respect des procédures de l'entreprise.

Exemples d'activités mises en œuvre

Accueil de clients ou de visiteurs	• Accueillir les visiteurs • Réceptionner, traiter ou orienter les appels téléphoniques
Organisation et logistique	• Organiser des rendez-vous, réunions, déplacements professionnels • Gérer un stock de fournitures de bureau
Traitement de l'information	• Saisir ou mettre en forme des documents, fichiers, présentations... • Rédiger des courriers ou éventuellement des notes, comptes rendus... • Constituer, tenir à jour et classer des dossiers administratifs • Remplir et actualiser des plannings ou tableaux de bord
Autre activité éventuelle	• Prendre en charge, par délégation du directeur ou du responsable de l'entité, des dossiers spécifiques ou des responsabilités de coordination

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les interlocuteurs et 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 téléphonique
- Les techniques d'expression écrite
- Les techniques de planification et organisation du travail

Savoir

- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BAC PRO Secrétariat
- BTS Assistant de Manager, Assistant de gestion PME/PMI, Bureautique et Secrétariat
- DUT Gestion des Entreprises et Organisation

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion administrative de données
- *Sous-famille* Accueil, standard

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

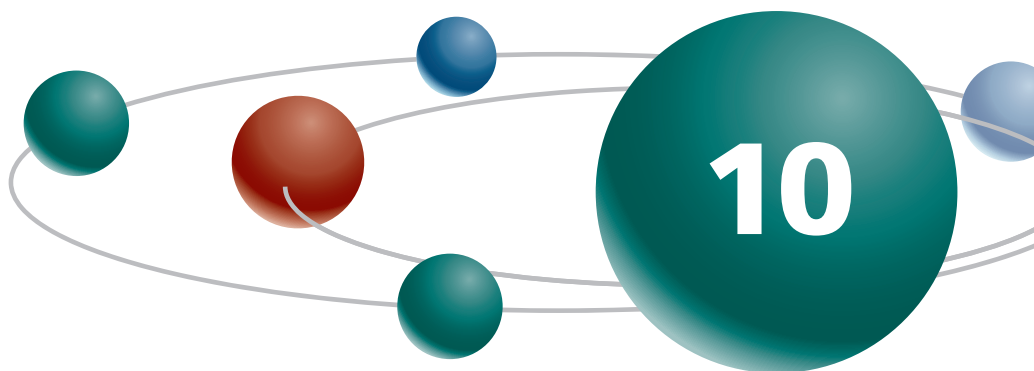
Mobilité également possible vers les familles :

- Ressources Humaines (*Sous-famille* Administration des ressources humaines - *Sous-famille* Développement opérationnel des ressources humaines)
- Communication (*Sous-famille* Documentation, traduction, interprétariat)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)
- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support et appui aux réseaux)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Logistique

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de mettre à la disposition des services de l'entreprise les ressources nécessaires à leur fonctionnement, en assurant l'entretien des locaux, la gestion des stocks et des flux, notamment de courrier et d'archives, et le transport de personnes ou de biens.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments (10A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'assurer la sécurité des locaux de l'entreprise et le bon fonctionnement de ses installations en prenant en charge ou en faisant assurer les travaux nécessaires d'entretien, de maintenance ou de gardiennage.

Approvisionnements, gestion des stocks et restauration (10B)

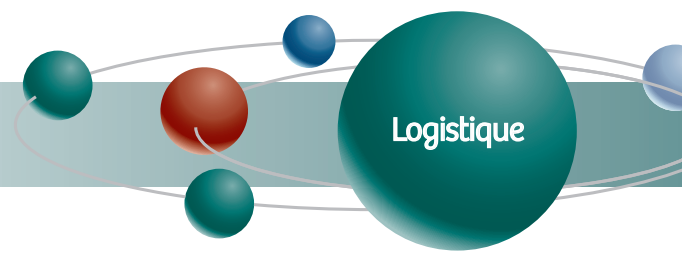
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'assurer la disponibilité et la qualité des biens et services nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise et à la satisfaction des salariés, par la prise en charge d'activités d'approvisionnement ou de restauration.

Courrier, archivage, transport (10C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la maîtrise des flux d'informations internes et externes ou à l'organisation de déplacements à l'extérieur de l'entreprise, par la gestion du courrier, l'archivage de dossiers ou le transport de personnes et de biens.

Reprographie, éditique (10D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au traitement et à la circulation des informations en assurant le façonnage, la reproduction, l'impression et la distribution de documents internes et externes.



Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments — 10A

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable de maintenance/des services généraux
- Agent/technicien d'entretien/Opérateur de maintenance
- Agent de sécurité/Gardien/Vigile

Mission

Assurer la sécurité des locaux de l'entreprise et le bon fonctionnement de ses installations en prenant en charge ou en faisant assurer les travaux nécessaires d'entretien, de maintenance ou de gardiennage.

Exemples d'activités mises en œuvre

Contrôle et diagnostic des bâtiments et installations	• S'assurer de la conformité des bâtiments et installations aux règles, normes ou prescriptions applicables • Vérifier ou faire vérifier l'état des bâtiments et le bon fonctionnement des installations ou équipements • Surveiller et filtrer les accès aux bâtiments
Entretien et maintenance des locaux et installations	• Assurer la maintenance préventive des installations • Analyser les dysfonctionnements ou pannes, déterminer les actions à engager pour les traiter et suivre leur réalisation • Réaliser des travaux courants de nettoyage, d'entretien ou de dépannage • Gérer le stock de pièces de rechange et de consommables nécessaires aux travaux courants
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Formuler des alertes en cas de risque ou dysfonctionnement majeur et des préconisations pour améliorer la sécurité des bâtiments et installations
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	• Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Elaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs

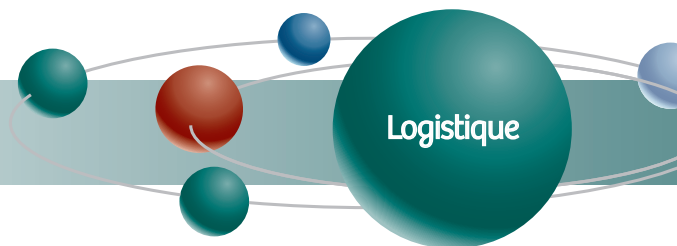
Exemples de compétences attendues

Connaître

- La topographie et l'aménagement des bâtiments de l'entreprise
- Les règles, normes et consignes en matière d'hygiène et de sécurité
- Les règles et techniques d'entretien, de maintenance ou de surveillance des locaux, bâtiments et installations
- Les postures de manutention de charges

Savoir

- Lire, interpréter ou dessiner des plans ou schémas techniques de maintenance
- Utiliser les matériels et outils d'entretien, de maintenance ou de surveillance
- Diffuser et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité concernant l'usage des installations et équipements
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CAP Maintenance de bâtiments de collectivités/Maintenance et hygiène des locaux
- CAP de gardien d'immeubles/agent de sécurité
- BEP Second œuvre du bâtiment
- BAC PRO Aménagement et finition du bâtiment, Technicien de maintenance des systèmes énergétiques et climatiques
- Formation diplômante/qualifiante : Agent d'entretien du bâtiment, Agent d'entretien du matériel, Agent d'entretien polyvalent

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Approvisionnements, gestion des stocks et restauration
- *Famille* Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Approvisionnements, gestion des stocks et restauration

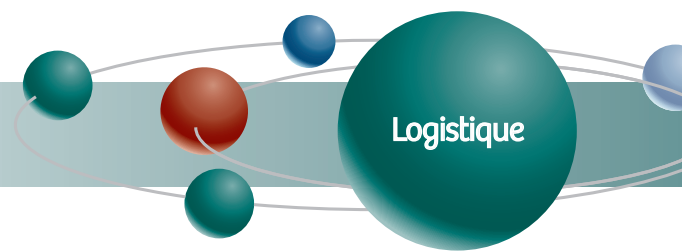
Mobilité également possible vers les familles :

- Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention)
- Gestion des actifs et du patrimoine immobilier (*Sous-famille* Gestion du patrimoine immobilier)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Approvisionnements, gestion des stocks et restauration

10B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/Chargé/Technicien d'approvisionnement ou d'économat
- Responsable/Chargé de la gestion des stocks
- Cuisinier/Maître d'hôtel/Agent de restauration

Mission

Assurer la disponibilité et la qualité des biens et services nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise et à la satisfaction des salariés, par la prise en charge d'activités d'approvisionnement ou de restauration.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion des stocks et approvisionnement	• Réceptionner les demandes d'approvisionnement émanant des entités de l'entreprise, et les transmettre, s'il y a lieu, au service achats • Prendre en charge, selon les cas, certaines catégories d'achat • Assurer la réception et le traitement des livraisons (contrôle, rangement, distribution) • Gérer les stocks et les flux de fournitures, matériels et produits (saisie des entrées et sorties, réalisation des inventaires...) • Gérer les équipements de manutention et optimiser l'utilisation des locaux de stockage ou des chambres froides
Restauration	• Cuisiner les produits et préparer les plats • Veiller à l'approvisionnement de la cuisine et du restaurant d'entreprise • Organiser ou assurer le service en salle • Assurer le nettoyage de la vaisselle ou de la salle
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	• Référencer des prestataires ou des fournisseurs • Elaborer des documents (cahiers des charges, demandes de devis...) à destination des prestataires ou fournisseurs

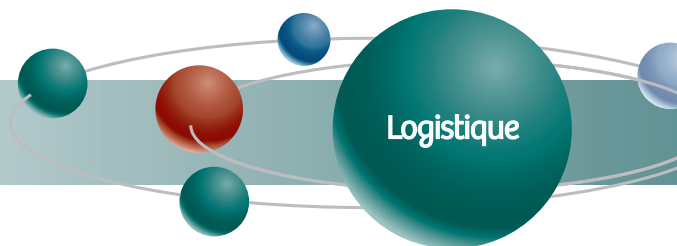
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les logiciels utilisés pour la gestion des stocks et des flux
- Les techniques et gestes culinaires
- Les règles, normes et consignes en matière d'hygiène et de sécurité
- Les postures de manutention de charges

Savoir

- 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 le cas échéant 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
- Travailler avec rapidité et dextérité



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BEP Logistique et commercialisation, Cuisine
- CAP Agent d'entreposage et de messagerie, Distribution d'objets et de services à la clientèle, Employé de collectivité, Cuisine
- BAC PRO Logistique, Restauration-hôtellerie
- Formation diplômante/qualifiante Technicien en logistique d'entreposage

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Reprographie, éditique
- *Sous-famille* Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Reprographie, éditique
- Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments

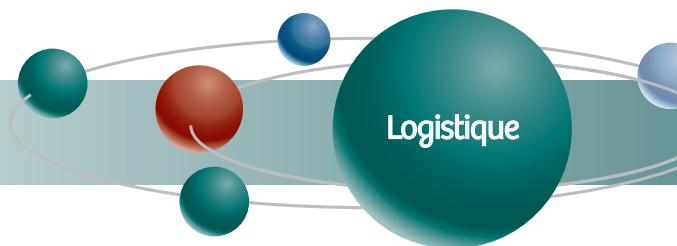
Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Achats de biens et prestations)
- Support administratif (*Sous-famille* Gestion administrative de données)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Courrier, archivage, transport 10C

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable du service courrier/Technicien courrier
- Gestionnaire courrier-archives/Archiviste
- Chauffeur manutentionnaire/Coursier
- Chauffeur de direction

Mission

Contribuer à la maîtrise des flux d'informations internes et externes ou à l'organisation de déplacements à l'extérieur de l'entreprise, par la gestion du courrier, l'archivage de dossiers ou le transport de personnes et de biens.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion du courrier	• Organiser le traitement des flux de courrier et réguler leur circulation • Réceptionner, trier et distribuer le courrier entrant • Enregistrer le courrier entrant et procéder à sa numérisation ou sa saisie • Indexer les documents dématérialisés dans les outils de workflow • Mettre sous pli, affranchir et organiser l'expédition du courrier sortant
Classement et archivage	• Assurer le classement et l'archivage de documents ou de dossiers (étiquetage, saisie des références, rangement, vérification de l'état de conservation...) • Réceptionner, enregistrer et traiter les demandes de désarchivage • Assurer le suivi des mouvements d'entrée et de sortie des archives
Transport	• Assurer l'acheminement de plis, documents, dossiers ou objets à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise • Conduire des personnes appartenant à l'entreprise à des réunions, rendez-vous... à l'extérieur de celle-ci

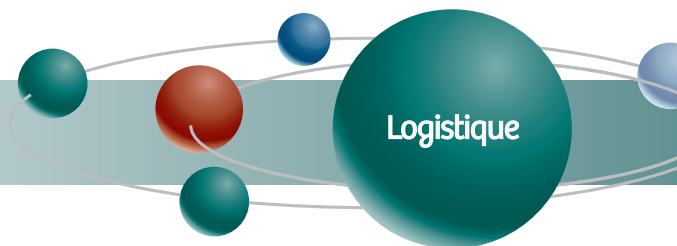
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les techniques de gestion du courrier
- Les techniques de classement et d'archivage
- Les règles, normes et consignes en matière de traitement, d'accès et d'archivage des données, notamment personnelles
- Les règles, normes et consignes en matière de sécurité
- Le code de la route

Savoir

- Utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels
- Utiliser les logiciels et matériels de numérisation de documents
- Saisir des données et corriger des erreurs de codage
- Conduire un véhicule, ou le cas échéant un chariot élévateur
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BEP Logistique et commercialisation, Logistique et transport
- CAP Agent d'entrepôt et de messagerie, Tri, acheminement, distribution du courrier, Qualité courrier, Archives
- BAC PRO Logistique
- DUT Gestion logistique et transport

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Reprographie, éditique
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Gestion administrative de données)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Reprographie, éditique

Mobilité également possible vers les familles :

- Support administratif (*Sous-famille* Gestion administrative de données)
- Support administratif (*Sous-famille* Secrétariat / Assistanat)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Reprographie, éditique

10D

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/Technicien d'édition ou d'impression
- Conducteur de machines d'impression/de finition/Conducteur offset
- Imprimeur/Reprographe

Mission

Contribuer au traitement et à la circulation des informations en assurant le façonnage, la reproduction, l'impression et la distribution de documents internes et externes.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients ou utilisateurs	• Analyser les besoins ou demandes des clients ou des utilisateurs internes en matière d'imprimerie et de reprographie et estimer leur faisabilité
Reproduction, impression et édition de documents	• Déterminer les modalités de reproduction ou d'impression de documents, supports et publications (choix des machines, des techniques...) • Régler les paramètres d'impression • Lancer et suivre l'impression, après signature du bon à tirer • S'assurer de la qualité des documents imprimés ou reprographiés et de leur conformité à la demande • Procéder au façonnage et la finition des documents (assemblage, pliage, massicotage, reliure...) • Assurer le packaging, la mise sous pli et la distribution des documents imprimés
Gestion des outils et matériaux d'impression	• Gérer le parc de machines d'impression, de finition et, le cas échéant, de photocopieurs • Réaliser les travaux courants d'entretien ou de dépannage du matériel
Organisation et logistique	• Gérer le stock de produits et matériels nécessaires à la reprographie et à l'éditique

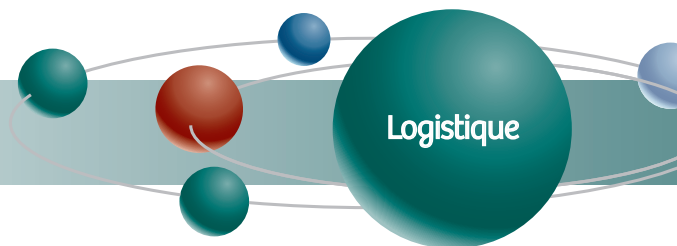
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les techniques de reprographie analogique et numérique
- La chaîne graphique et, si besoin, la colorimétrie
- La mécanique de base du matériel de reproduction et d'impression
- La charte graphique et éditoriale de l'entreprise

Savoir

- Régler et paramétrer le matériel de reprographie, d'impression ou de finition
- Effectuer des dépannages de premier niveau sur le matériel
- Utiliser les outils et logiciels d'impression
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Travailler avec rapidité et dextérité



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- CAP Façonnier des industries graphiques
- BAC PRO Production imprimée, Façonnage de produits imprimés
- BTS Communication et industries graphiques, option étude et réalisation de produits imprimés
- Formations diplômantes ou qualifiantes : Finition, façonnage de produits imprimés

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Courrier, archivage, transport
- *Sous-famille* Approvisionnements, gestion des stocks et restauration

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Courrier, archivage, transport
- Approvisionnements, gestion des stocks et restauration

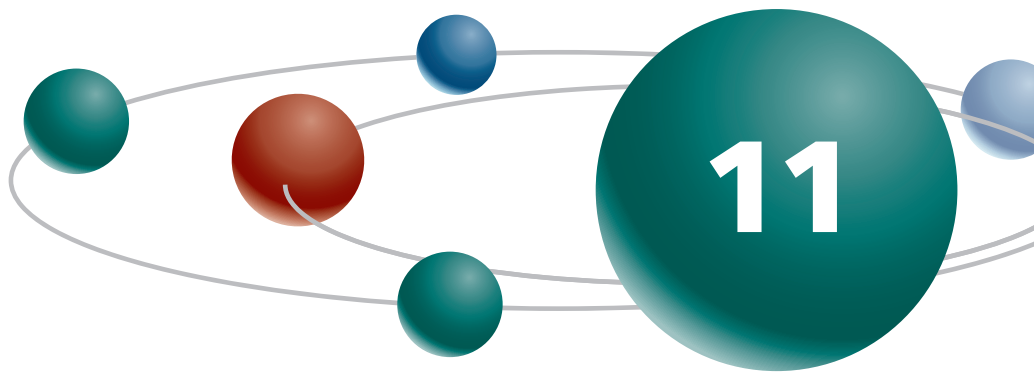
Mobilité également possible vers les familles :

- Support administratif (*Sous-famille* Gestion administrative de données, *Sous-famille* Secrétariat / Assistantat)
- Communication (*Sous-famille* Conception et animation multimédia)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Systemes d'information

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de concevoir, développer, exploiter et entretenir des solutions informatiques (logicielles et matérielles) répondant aux besoins collectifs et individuels liés à l'activité et au fonctionnement de l'entreprise, dans des conditions optimales de sécurité et de qualité.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Architecture, urbanisme, sécurité et méthodes (11A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'assurer la cohérence, la pérennité, la qualité et la sécurité des systèmes et données informatiques en élaborant les méthodes de conception et de développement, en concevant les architectures techniques et en développant les interfaces utiles.

Conception, développement et intégration des SI (11B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de fournir à l'entreprise les outils nécessaires à son activité en concevant et programmant les solutions informatiques dans le respect des normes, architectures et procédures.

Production, maintenance (11C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de garantir le bon fonctionnement et la fiabilité des systèmes, logiciels, applications et réseaux informatiques et télécoms en assurant leur installation, administration, mise en exploitation et leur suivi continu.

Assistance / Support aux utilisateurs (11D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de faciliter l'appropriation et l'utilisation des systèmes, logiciels et applications informatiques au sein de l'entreprise en apportant aux salariés un appui et des conseils.

Architecture, urbanisme, sécurité et méthodes — 11A

Exemples d'intitulés de métiers

- Urbaniste/ Architecte de systèmes d'information
- Architecte applicatif/fonctionnel/technique
- Responsable Sécurité des SI (RSSI)
- Chargé de méthode/qualité SI
- Ingénieur méthodes informatiques et qualité

Mission

Assurer la cohérence, la pérennité, la qualité et la sécurité des systèmes et données informatiques en élaborant les méthodes de conception et de développement, en concevant les architectures techniques et en développant les interfaces utiles.

Exemples d'activités mises en œuvre

Architecture des systèmes d'information	• Construire la cartographie des systèmes métiers, fonctionnels, applicatifs et techniques de l'entreprise • Définir l'architecture fonctionnelle, applicative et technique des SI et contrôler son respect dans le cadre des projets informatiques • Contrôler l'impact des nouveaux projets informatiques sur l'architecture technique existante
Sécurisation des process	• Définir, mettre en œuvre et contrôler la politique, les règles et normes de qualité et de sécurité des SI • Tester et contrôler l'efficacité des procédures, méthodes et outils de sécurisation des process informatiques • Mettre en œuvre les moyens de sécurisation des SI en cas de sinistre
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière de systèmes d'information • Proposer des évolutions ou améliorations des techniques et méthodes de développement, d'exploitation ou de sécurité informatiques, et évaluer leurs impacts potentiels
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Formuler des alertes en cas de risque ou dysfonctionnement majeur et des préconisations pour améliorer la sécurité des systèmes et données informatiques

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations de l'entreprise en matière de systèmes 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

Savoir

- Adapter la conception, la modélisation et l'architecture des SI à la spécificité de la demande
- Concevoir et formaliser des normes et standards informatiques du point de vue fonctionnel, applicatif et technique
- Déployer les équipements, installations et logiciels de sécurité SI
- Diffuser et faire respecter les orientations, normes et règles de qualité, de sécurité et d'urbanisation des SI
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DUT Architecture, systèmes et réseaux
- Licence professionnelle Sécurité et réseaux
- Master Informatique, Réseaux et télécoms
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Production, maintenance
- *Sous-famille* Conception, intégration et développement des SI

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Management des risques - *Sous-famille* Audit interne)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Pilotage de la qualité)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Conception, développement et intégration des SI — 11B

Exemples d'intitulés de métiers

- Chef de projet informatique
- Expert produits/applications SI
- Chef de projet/ Paramétreur ERP/PGI
- Analyste programmeur
- Concepteur-Développeur/Intégrateur
- Testeur

Mission

Fournir à l'entreprise les outils nécessaires à son activité en concevant et programmant les solutions informatiques dans le respect des normes, architectures et procédures.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conception, développement et mise en place de solutions informatiques	• Analyser les besoins ou demandes des utilisateurs et étudier le type de solutions informatiques à fournir • Définir les spécifications fonctionnelles et techniques des solutions retenues • Programmer, paramétrer ou assembler, s'il y a lieu, les composants logiciels ou solutions informatiques • Organiser la recette de solutions informatiques (protocole de tests, évaluation de conformité, cahier de recette...) • Rédiger la documentation technique nécessaire au déploiement et à l'exploitation en interne des solutions informatiques développées
Evaluation et maintenance des systèmes informatiques	• Ajuster le développement des projets informatiques en fonction des contraintes d'étude et de réalisation • Assurer la maintenance préventive et corrective des systèmes, logiciels et applications développés
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Elaborer les supports (guides, notes méthodologiques...) destinés à l'appropriation des nouvelles solutions informatiques
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 compétences attendues

Connaître

- Les orientations de l'entreprise en matière de systèmes 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

Savoir

- Concevoir et modéliser des solutions informatiques en fonction des demandes et besoins
- Développer ou configurer des applications ou progiciels
- Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies liés au développement ou à l'exploitation informatiques
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DUT Informatique, Architecture, systèmes et réseaux, Outils et modèles du génie logiciel
- BTS Informatique et réseaux, Services informatiques aux organisations, Réseau et BD, Administration systèmes, Informatique embarquée
- Licence professionnelle Sécurité et réseaux, Systèmes informatiques et logiciels
- MIAGE
- Master Informatique, Réseaux et télécoms
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Production, maintenance
- *Sous-famille* Assistance/Support aux utilisateurs

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Production, maintenance
- Architecture, urbanisme, sécurité et méthodes

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Production, maintenance

11C

Exemples d'intitulés de métiers

- Ingénieur télécommunications et réseaux/ Ingénieur système
- Administrateur de bases de données/système
- Technicien d'assistance maintenance
- Technicien/Administrateur réseau

Mission

Garantir le bon fonctionnement et la fiabilité des systèmes, logiciels, applications et réseaux informatiques et télécoms en assurant leur installation, administration, mise en exploitation et leur suivi continu.

Exemples d'activités mises en œuvre

Exploitation et ingénierie	• Ordonnancer les traitements informatiques, contrôler leur bonne exécution • Créer des bases de données, veiller à leur sécurité et mettre en œuvre les logiciels nécessaires à leur exploitation • Concevoir et faire évoluer l'architecture réseau de l'entreprise • Installer, configurer et déployer des systèmes d'exploitation, réseaux, logiciels et applications • Mettre en place la connectique, le matériel informatique et les logiciels liés au réseau • Gérer les droits d'accès au réseau, serveurs et applications, et veiller à la conformité des connexions
Evaluation et maintenance des systèmes informatiques	• Veiller aux performances des traitements informatiques et proposer les mesures correctives nécessaires • Contrôler en temps réel le bon fonctionnement et la disponibilité des applications informatiques ou des réseaux informatiques et télécoms
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Accompagner ou conseiller les clients ou utilisateurs en cas de difficulté de compréhension et d'utilisation des solutions informatiques
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 compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- 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

Savoir

- 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
- Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BAC Pro Maintenance réseaux bureautique et télématique, Micro informatique et réseaux - installation et maintenance, Systèmes électroniques numériques
- DUT Informatique
- DUT Génie des télécommunications et réseaux, Outils et modèles du génie logiciel
- BTS Informatique et réseaux, Services informatiques aux organisations, Réseau et BD, Administration systèmes, Informatique embarquée
- Licence professionnelle Sécurité et réseaux, Systèmes informatiques et logiciels
- Master Informatique, Réseaux et télécoms

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Conception, développement et intégration des SI
- *Sous-famille* Assistance/Support aux utilisateurs

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Assistance/Support aux utilisateurs
- Conception, développement et intégration des SI
- Architecture, urbanisme, sécurité et méthodes

Mobilité également possible vers les familles :

- Communication (*Sous-famille* Conception et animation multimédia)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Assistance/Support aux utilisateurs 11D

Exemples d'intitulés de métiers

- Correspondant utilisateurs
- Assistant/Technicien support utilisateurs
- Assistant fonctionnel
- Support technique

Mission

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

Exemples d'activités mises en œuvre

Evaluation et maintenance des systèmes informatiques	• Répondre aux appels des utilisateurs confrontés à des problèmes d'utilisation de leurs matériels ou logiciels informatiques • Diagnostiquer et qualifier les incidents et anomalies informatiques détectés ou signalés • Assurer le dépannage de premier niveau des systèmes, logiciels et applications posant problème • Transmettre une demande excédant sa zone de compétence aux services informatiques concernés • Renseigner la base de données listant les incidents et actions correctives associées
Exploitation et ingénierie	• Installer, configurer et déployer des matériels ou composants micro-informatiques • Suggérer des améliorations fonctionnelles des matériels et logiciels utilisateurs
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Accompagner ou conseiller, en face-à-face ou à distance, les clients ou utilisateurs • Participer à l'information et à la formation des clients ou utilisateurs

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- 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

Savoir

- Détecter 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
- Agir avec réactivité et adaptabilité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BAC PRO Microinformatique et réseaux - installation et maintenance
- BTS Informatique et réseaux, Services informatiques aux organisations, Réseau et BD, Administration systèmes, Informatique embarquée
- Licence professionnelle Systèmes informatiques et logiciels, Informatique distribuée et SI d'entreprise

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Conception, développement et intégration des SI
- *Sous-famille* Production, maintenance
- *Famille* Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Production, maintenance

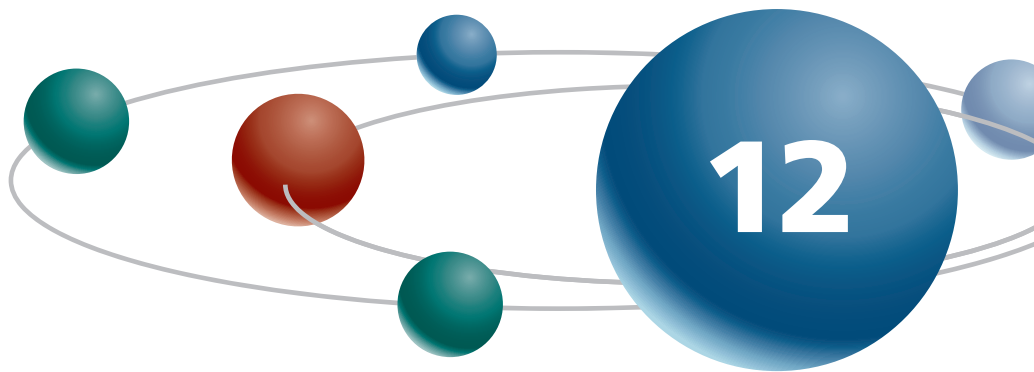
Mobilité également possible vers les familles :

- Ressources humaines (*Sous-famille* Formation)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Pilotage de la qualité)
- Gestion des contrats ou prestations (*Sous-famille* Gestion des contrats sur plateforme d'accueil)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Organisation et qualité

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est d'améliorer la qualité de service aux clients et l'efficacité de l'entreprise, par la conduite de projets ou de démarches contribuant à l'optimisation de son organisation et de ses processus de travail.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification (12A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au développement de l'entreprise et à l'amélioration de son fonctionnement en assurant le pilotage permanent de projets transversaux importants ou de processus d'optimisation de l'organisation du travail.

Pilotage de la qualité (12B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'améliorer la qualité de service aux clients et l'efficacité des processus de travail de l'entreprise en mettant en place des procédures ou démarches qualité et en assurant leur suivi..

Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification — 12A

Exemples d'intitulés de métiers

- Chef de projet MOA/ Assistant MOA
- Chef de projet organisation/Conseiller en organisation
- Analyste fonctionnel
- Chargé d'études en organisation/d'organisation/de planification

Mission

Contribuer au développement de l'entreprise et à l'amélioration de son fonctionnement en assurant le pilotage permanent de projets transversaux importants ou de processus d'optimisation de l'organisation du travail.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conduite de projets	• Cadrer avec l'initiateur du projet les objectifs, conditions de réalisation, délais et livrables du projet • Planifier les différentes étapes du projet et répartir le travail entre les différents membres de l'équipe projet • Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Piloter les travaux de l'équipe projet et coordonner ceux des prestataires • Assurer le suivi et le reporting du projet auprès des instances et des responsables hiérarchiques concernés
Organisation et planification du travail	• Réaliser des analyses, diagnostics et études portant sur l'organisation ou la planification du travail • Proposer des évolutions ou améliorations en matière d'organisation et évaluer leurs impacts potentiels
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) pouvant avoir un impact sur le projet
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Informer, former et accompagner l'équipe projet • Venir en appui des directions métiers pour apporter une expertise fonctionnelle ou les aider à déployer les changements engagés

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Rédiger un cahier des charges
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Favoriser des relations d'échanges et le climat de coopération
- Expliquer, argumenter, convaincre

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master Conseil en organisation et management du changement, Administration des entreprises, Droit, économie et gestion d'entreprise, Organisation, gestion, contrôle
- Ecole d'ingénieur
- Ecole de commerce

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Pilotage de la qualité
- *Famille* Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire)
- *Famille* Actuariat et conception technique (*Sous-famille* Actuariat et études techniques)
- *Famille* Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Management des risques)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Pilotage de la qualité

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Audit interne)
- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)
- Communication (*Sous-famille* Communication interne, externe, relations publiques)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Pilotage de la qualité

12B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable qualité/Chargé de la qualité
- Conseiller qualité/animateur qualité
- Homologateur

Mission

Améliorer la qualité de service aux clients et l'efficacité des processus de travail de l'entreprise en mettant en place des procédures ou démarches qualité et en assurant leur suivi.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conception, gestion et suivi de démarches qualité	• Définir et formaliser des normes, standards et indicateurs de qualité portant sur les process, produits et services de l'entreprise • Réaliser des analyses, diagnostics et études en matière de qualité et formuler des préconisations • Opérer des contrôles de qualité ou de conformité • Homologuer des procédures, outils ou applicatifs de gestion • Traiter les réclamations des clients nécessitant l'intervention du service qualité • Piloter un projet de certification qualité et organiser un processus d'amélioration continue
Synthèse et analyse d'informations	• Elaborer, renseigner et exploiter des tableaux de bord ou outils d'aide à la décision permettant le suivi des indicateurs de qualité
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction dans la définition de la politique qualité • Informer et former les équipes de travail sur les démarches, outils et procédures qualité à mettre en œuvre • Elaborer les supports (guides, notes méthodologiques...) destinés à la mise en œuvre des démarches qualité • Formuler des alertes en cas de dysfonctionnements susceptibles de dégrader la qualité des services de l'entreprise et des préconisations pour préserver leur efficience

Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les normes, procédures et démarches qualité
- Les procédures, outils ou applicatifs propres à un domaine d'activité
- Les techniques et outils de la gestion de projets
- Les techniques d'expression écrite et méthodes rédactionnelles
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- 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

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DUT Gestion des entreprises et des organisations, Qualité, logistique industrielle et organisation
- Licence professionnelle Management des organisations, Management, sécurité et gestion des risques, Qualité, sécurité, environnement
- Master Management et qualité, Qualité, sécurité, environnement

Expérience professionnelle antérieure

- *Famille* Systèmes d'information (*Sous-famille* Architecture, urbanisme, sécurité et méthodes)
- *Famille* Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Management des risques - *Sous-famille* Audit interne)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est à dire :

- Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification

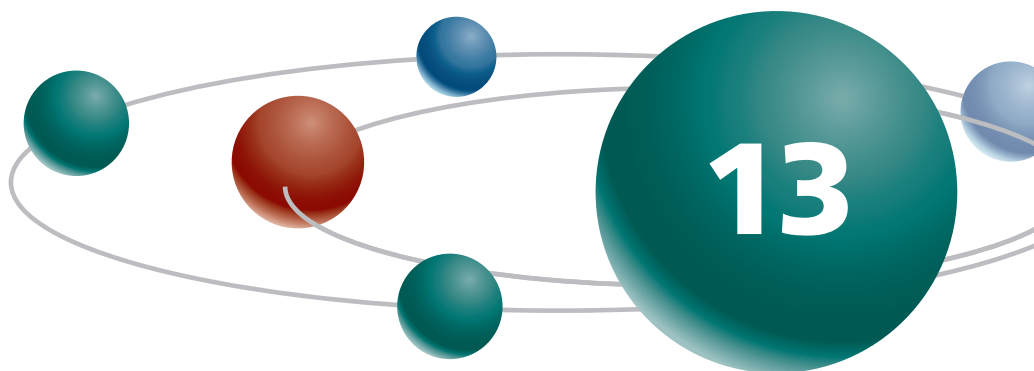
Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)
- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Management des risques - *Sous-famille* Audit interne)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Communication

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de renforcer la notoriété de l'entreprise, de mettre en valeur ses produits, d'améliorer la qualité de ses échanges d'informations internes et externes, par la conception et la réalisation d'actions et de supports de communication.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Communication interne, externe, relations publiques (13A)

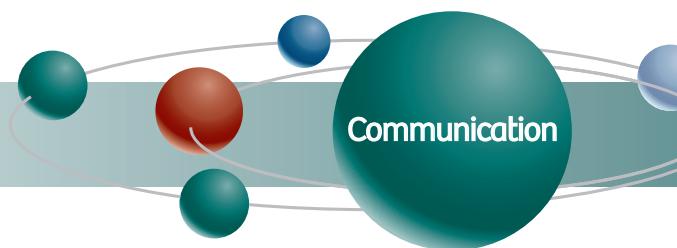
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la notoriété de l'entreprise et au maintien des relations de confiance avec ses clients, salariés et partenaires, par la conception et la mise en œuvre d'actions de communication adaptées aux objectifs et aux cibles.

Conception et animation multimédia (13B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de faire connaître et promouvoir l'entreprise, ses produits et ses services par la conception, la réalisation et l'administration de supports et outils faisant appel aux technologies numériques et multimédia.

Documentation, traduction, interprétariat (13C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de faciliter les échanges au sein de l'entreprise ou l'accès à des informations nécessaires à son fonctionnement par la recherche, la synthèse, l'organisation ou la traduction d'informations écrites ou orales.



Communication interne, externe, relations publiques

13A

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable/Chef de projet/Chargé/Assistant de communication
- Responsable des relations presse/Attaché de presse
- Chargé des relations publiques/des relations extérieures

Mission

Contribuer à la notoriété de l'entreprise et 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.

Exemples d'activités mises en œuvre

Communication d'entreprise et relations publiques	• Elaborer des plans de communication et en coordonner la mise en œuvre avec le concours de prestataires (agences de communication ou de publicité, centrales d'achat d'espaces media...) • Concevoir et diffuser des messages de communication (communiqués de presse, flash infos...) • Réaliser des supports de communication internes ou externes (journal d'entreprise, dépliants, brochures...) • Organiser des manifestations événementielles (conférences de presse, séminaires, cocktails...) • Réaliser des revues de presse et suivre les retombées médiatiques concernant l'entreprise • Assurer l'interface et la circulation d'informations auprès de différents relais d'opinion
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	• Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations • Elaborer des documents (cahier des charges, demandes de devis, briefs...) à destination des prestataires ou fournisseurs
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

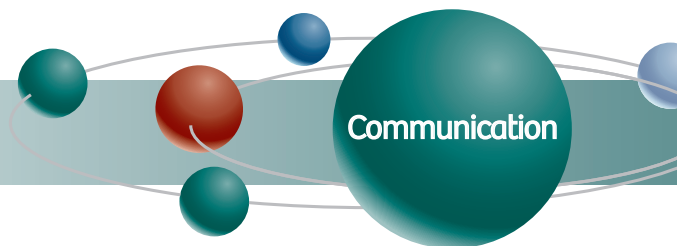
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise
- Les orientations de l'entreprise en matière de communication
- Les médias et les techniques de communication écrite, orale et journalistique

Savoir

- Rédiger des messages et documents en fonction des cibles
- Gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting)
- Rédiger un cahier des charges
- Animer, entretenir et développer un réseau relationnel
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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

- BTS/DUT Communication d'entreprise, Communication visuelle
- Licence professionnelle Communication événementielle, Activités et techniques de communication, Relations publiques, presse, événementiel
- Master Information et communication, Communication des entreprises et des institutions
- Ecole de commerce
- Diplômes du CELSA, du CFPJ, de l'EFAP...

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* communication et animation multimédia
- *Famille* distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support et appui aux réseaux)
- *Famille* marketing (*Sous-famille* marketing opérationnel)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Conception et animation multimédia

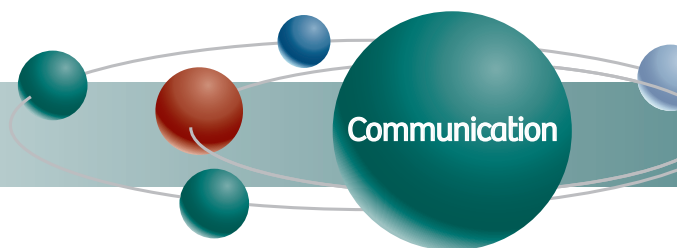
Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support et appui aux réseaux)
- Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)
- Ressources humaines (*Sous-famille* Formation)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Conception et animation multimédia 13B

Exemples d'intitulés de métiers

- Infographiste en multimédia/Maquettiste
- Technicien/Opérateur PAO
- Webmestre/Webmaster/Administrateur de site
- Chargé/Assistant de communication Internet/Intranet
- Chef de projet communication multimédia

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

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients ou utilisateurs	• Suivre l'évolution des 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 des supports multimédia et veiller à leur respect • Concevoir et réaliser des supports graphiques et audio-visuels destinés à la promotion de l'entreprise et à la valorisation de son image • Construire, actualiser et faire évoluer le site Internet ou Intranet de l'entreprise et les applications pour téléphones mobiles • Administrer les sites Web de l'entreprise (gestion des accès, homologation... en relation avec les services informatiques...) • Assurer la visibilité du site Internet de l'entreprise et son référencement dans les moteurs de recherche
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques, concurrentielles...) en matière de communication multimédia

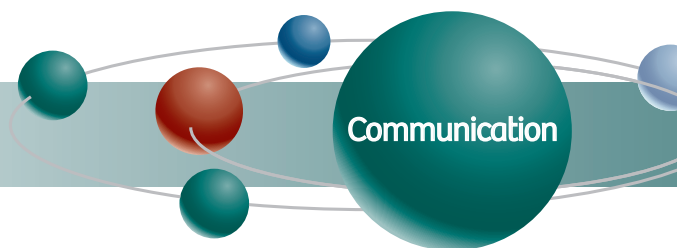
Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations de l'entreprise en matière de communication
- La réglementation spécifique à l'Internet et aux technologies multimédia
- Les schémas d'organisation des systèmes d'information sur Internet
- Les techniques et méthodes de conception et de modélisation infographique
- Les langages de programmation de pages web

Savoir

- Lire et respecter un protocole de communication
- Utiliser des applications de PAO
- Transposer des idées et des messages en images fixes, animées ou interactives, attractives et signifiantes pour les cibles visées
- Optimiser l'ergonomie, l'attractivité et la visibilité de sites Web
- Faire preuve de créativité dans la conception et la réalisation d'actions ou supports de communication



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS/DUT Communication visuelle
- Licence Communication, multimédia et Internet, Etudes visuelles, multimédia et arts numériques
- Licence professionnelle Multimédia-internet-webmaster, Communication multimédia, Systèmes d'information et de communication sur Internet
- MST Métiers de l'image et du son, Multimédia
- Master Communication et multimédia, Images de synthèse appliquées à la communication,
- Formations diplômantes/qualifiantes Infographiste Multimédia, Concepteur web, Audiovisuel et multimédia

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Communication interne, externe, relations publiques
- *Famille* Systèmes d'information (*Sous-famille* Conception, développement et intégration des SI)
- *Famille* Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Communication interne, externe, relations publiques

Mobilité également possible vers les familles :

- Marketing (*Sous-famille* Marketing opérationnel)
- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support et appui aux réseaux)
- Systèmes d'information (*Sous-famille* Assistance/Support aux utilisateurs)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Documentation, traduction, interprétariat — 13C

Exemples d'intitulés de métiers

- Chargé d'études documentaires/Documentaliste
- Assistant/Gestionnaire de documentation
- Bibliothécaire
- Traducteur-Interprète

Mission

Faciliter les échanges au sein de l'entreprise ou l'accès à des informations nécessaires à son fonctionnement par la recherche, la synthèse, l'organisation ou la traduction d'informations écrites ou orales.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion documentaire	• Rechercher, répertorier, indexer et classer des informations générales ou techniques pour répondre à des demandes ou à des besoins internes • Constituer, tenir à jour et classer des dossiers documentaires • Gérer et valoriser le fonds documentaire de l'entreprise (acquisitions, optimisation du budget...) • Organiser la gestion des ressources numériques (bases de données, livres électroniques..) et la gestion électronique des documents (GED)
Traduction et interprétariat	• Traduire d'une langue dans une autre des sources documentaires d'utilité technique ou générale pour l'entreprise • Assurer l'interprétation linguistique lors de communications orales (langues étrangères, langues des signes)
Suivi de projets, de prestataires ou de fournisseurs	• Référencer des prestataires (traducteurs ou interprètes spécialisés...) ou des fournisseurs (librairies, centrales d'achat...) • Prendre en charge, selon les cas, certaines catégories d'achat (ouvrages, périodiques, bases de données...)
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) en matière documentaire ou concernant les outils d'aide à la traduction

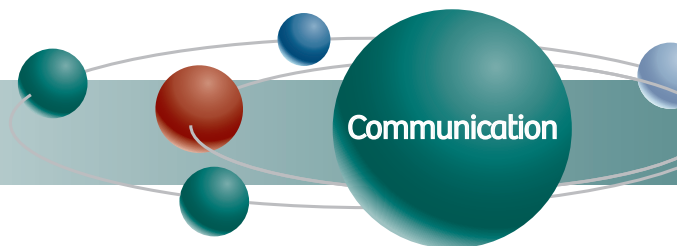
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- Les bases de données documentaires
- Les normes et standards de traduction
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Identifier les sources d'information utiles à l'entreprise et apprécier leur qualité et leur pertinence
- Organiser et faciliter l'accès aux ressources documentaires
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations ou des documents
- Pratiquer, si besoin, une langue étrangère
- Utiliser les logiciels de traduction, de transcription ou de GED
- Adapter au contexte le mode de traduction ou d'interprétariat (audiovisuel, consécutif, en relais, simultané)



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- DUT Information-communication
- DEUST Métiers des bibliothèques et de la documentation
- Licence professionnelle Ressources documentaires et bases de données, Documentation d'entreprise
- Diplômes de l'IRTD, INTD, EBD...
- Diplômes de traducteur
- Master Ingénierie documentaire, Langues étrangères, Traduction spécialisée

Expérience professionnelle antérieure

- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Gestion administrative de données - *Sous-famille* Secrétariat / Assistanat)
- *Famille* Logistique (*Sous-famille* Courrier, archivage, transport)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Conception et animation multimédia
- Communication interne, externe, relations publiques

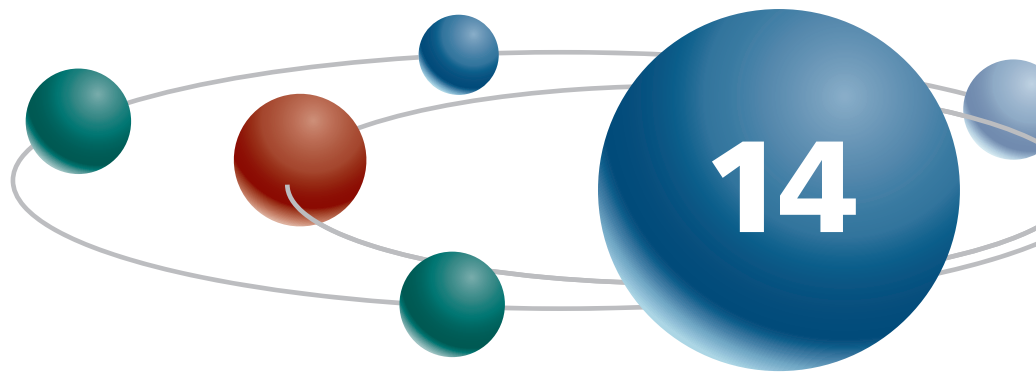
Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Support et appui aux réseaux)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Ressources Humaines

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de permettre l'atteinte des objectifs de l'entreprise par la mobilisation des ressources humaines et des compétences nécessaires, en favorisant un climat social de qualité et en garantissant le suivi et l'évolution des salariés, du recrutement jusqu'à la fin de la relation contractuelle, dans le respect du droit et de la réglementation.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Administration des ressources humaines (14A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'assurer ou contribuer à la qualité du suivi administratif de la relation contractuelle avec le salarié et avoir un rôle de conseil vis-à-vis de la hiérarchie.

Développement opérationnel des ressources humaines (14B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la gestion de proximité des ressources humaines, à l'acquisition, au maintien, et au développement des compétences répondant aux besoins stratégiques de l'entreprise.

Formation (14C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au développement des compétences des collaborateurs en relation avec la politique emplois et carrières de l'entreprise, par l'élaboration du plan de formation et l'animation d'actions de formation.

Pilotage et expertises ressources humaines (14D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'outiller la fonction Ressources Humaines par la mise à disposition d'instruments de pilotage de la politique RH, et contribuer à la qualité du dialogue social dans l'entreprise.

Médico-social (14E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Administration des ressources humaines — 14A

Exemples d'intitulés de métiers

- Gestionnaire administration du personnel
- Gestionnaire RH polyvalent
- Comptable de paie
- Gestionnaire de formation

Mission

Assurer ou contribuer à la qualité du suivi administratif de la relation contractuelle avec le salarié et avoir un rôle de conseil vis-à-vis de la hiérarchie.

Exemples d'activités mises en œuvre

Administration et gestion des ressources humaines	• Préparer, rédiger et suivre l'évolution des contrats de travail • Suivre l'évolution de différents paramètres : effectifs, rémunérations, tableaux de bord... • Programmer les actions de formation professionnelle et en assurer le suivi administratif et budgétaire • Informer les salariés en termes de protection sociale, de rémunération, de conditions et temps de travail...
Gestion de la paie	• Réunir tous les éléments relatifs à la paie et vérifier leur véracité (notes de frais, certificats...) • Saisir des informations relatives aux variables et incidents de paie • Superviser ou réaliser les opérations de paie • Enregistrer comptablement les opérations de paie
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Apporter des conseils en matière de gestion administrative du personnel et de la paie

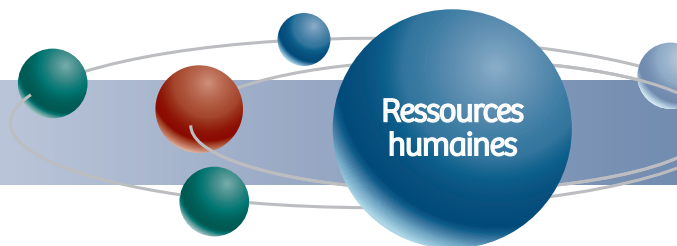
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- 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

Savoir

- 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



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- BTS Assistant de Gestion PME-PMI
- DUT Gestion des entreprises et administration
- Licence Gestion de Ressources Humaines, Gestion des Entreprises, Administration Economique et Sociale
- Licence professionnelle Ressources Humaines
- Master Ressources Humaines
- Ecole de Commerce avec spécialité ressources humaines

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Développement opérationnel des ressources humaines
- *Sous-famille* Pilotage et expertises RH
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Gestion administrative de données)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Développement opérationnel des ressources humaines
- Pilotage et expertises RH
- Formation

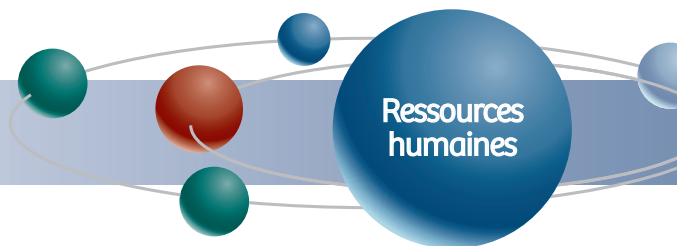
Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Comptabilité générale ou spécifique)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Développement opérationnel des ressources humaines

14B

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable Ressources Humaines
- Chargé/Chef de projet recrutement
- Chargé d'emploi et de formation/emploi-carrière
- Chargé / responsable du développement des compétences
- Responsable mission diversité/mission handicap

Mission

Contribuer à la gestion de proximité des ressources humaines, à l'acquisition, au maintien, et au développement des compétences répondant aux besoins stratégiques de l'entreprise.

Exemples d'activités mises en œuvre

Gestion des ressources humaines	• Préparer, rédiger et suivre l'évolution des contrats de travail • Informer les salariés en termes de protection sociale, de rémunération, de conditions et temps de travail...
Développement des ressources humaines	• Identifier les moyens actuels de l'entreprise en termes de ressources humaines • Anticiper les évolutions des besoins de l'entreprise dans le cadre d'une démarche de GPEC • Procéder aux recrutements nécessaires et accompagner l'intégration dans l'entreprise
Développement des compétences	• Outiller et faire vivre la démarche compétences de l'entreprise • Analyser les résultats des évaluations, prévoir et organiser les évolutions de compétences et les mobilités • Accompagner les managers dans la gestion des compétences de leurs collaborateurs • Conseiller individuellement des collaborateurs sur leur évolution professionnelle
Développement de la diversité	• Mettre en place des actions ciblées à l'intention de publics particuliers (travailleurs handicapés, seniors...) • Veiller au respect des principes de non-discrimination et d'égalité des chances entre les salariés

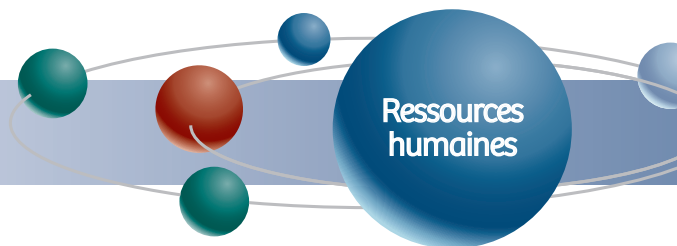
Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- La réglementation en matière de gestion du personnel (droit du travail, de la Sécurité Sociale, conventions collectives, accords d'entreprise...)
- La réglementation sociale et fiscale en matière de formation professionnelle
- Le marché du travail
- Les techniques et outils de GPEC
- Les techniques et outils de recrutement
- L'ergonomie et les conditions de travail

Savoir

- Rédiger un descriptif d'emploi
- Évaluer les compétences professionnelles
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence Gestion de Ressources Humaines, Gestion des Entreprises, Administration Economique et Sociale
- Licence professionnelle Ressources humaines
- Master Ressources Humaines
- Ecole de Commerce avec spécialité ressources humaines

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Pilotage et expertises RH
- *Sous-famille* Administration des ressources humaines
- *Sous-famille* Formation

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Formation
- Pilotage et expertises RH

Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage et gouvernance d'entreprise (*Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Formation

14C

Exemples d'intitulés de métiers

- Chef de projet formation
- Concepteur/animateur de formation
- Coordinateur pédagogique
- Responsable formation

Mission

Contribuer au développement des compétences des collaborateurs en relation avec la politique emplois et carrières de l'entreprise, par l'élaboration du plan de formation et l'animation d'actions de formation.

Exemples d'activités mises en œuvre

Ingénierie de formation	• Elaborer le plan de formation de l'entreprise • Organiser le déploiement du plan de formation • Elaborer un cahier des charges de formation • Lancer des appels d'offres, participer au choix des prestataires ou fournisseurs et assurer le suivi de leurs prestations
Conception de formations	• Concevoir une action de formation, spécifique à une technique métier ou transversale, à partir d'un cahier des charges • Elaborer les supports pédagogiques, d'animation et d'évaluation de la formation • Vérifier la cohérence de la progression pédagogique
Animation de formations	• Animer des formations en présentiel ou à distance • Evaluer les acquis en amont et à l'issue de la formation
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Venir en appui de la hiérarchie en vue de préciser un besoin de formation

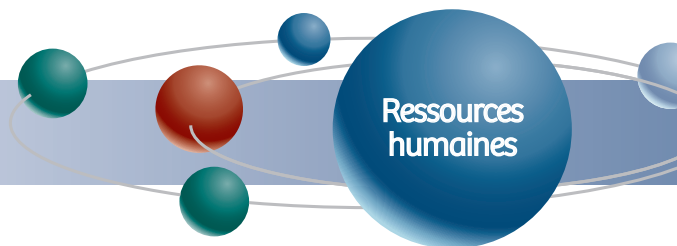
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- Les méthodes et outils de formation professionnelle
- Les méthodes d'ingénierie de formation
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles
- Les connaissances spécifiques aux formations dispensées

Savoir

- Construire une action de formation et ses outils d'évaluation
- Elaborer des supports de formation
- Construire des cas pratiques et d'étude
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétence



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence Gestion de Ressources Humaines, Gestion des Entreprises, Administration Economique et Sociale
- Licence professionnelle Ressources humaines
- Diplôme Universitaire de Responsable de Formation (DURF) Niveau II
- Master Spécialisé en Formation des Adultes (plusieurs intitulés)

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Administration des ressources humaines
- *Sous-famille* Développement opérationnel des ressources humaines

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Développement opérationnel des ressources humaines
- Pour le concepteur/animateur de formation : évolution possible au sein de sa famille de métiers d'origine

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Pilotage et expertises ressources humaines — 14D

Exemples d'intitulés de métiers

- Adjoint / Responsable affaires sociales
- Spécialiste des politiques de rémunération
- Chargé de reporting RH
- Juriste social

Mission

Outiller la fonction Ressources Humaines par la mise à disposition d'instruments de pilotage de la politique RH, et contribuer à la qualité du dialogue social dans l'entreprise.

Exemples d'activités mises en œuvre

Animation du dialogue social	• Définir et mettre en œuvre des orientations de négociation et d'information en accompagnement de la stratégie de l'entreprise • Prendre en charge les actions d'information et de consultation auprès des IRP • Participer aux négociations menées dans le domaine social • Etablir les documents liés aux IRP (convocations, heures de délégation, procès-verbaux...)
Politique de rémunération	• Concevoir la politique de rémunération en relation avec les orientations stratégiques de l'entreprise • Déployer, suivre et faire vivre la politique de rémunération dans l'entreprise • Déployer des dispositifs de motivation et d'incentive
Reporting RH	• Produire les statistiques sociales et les analyser • Produire les différents documents de reporting RH (bilan social, rapport annuel à destination des IRP...)
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction et les opérationnels sur des questions de législation du travail • Apporter des conseils en matière de gestion sociale individuelle ou en cas de litige

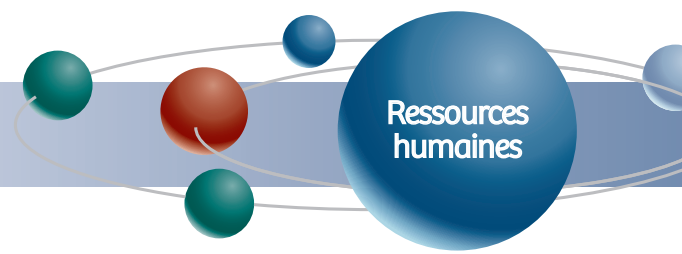
Exemples de compétences attendues

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- 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

Savoir

- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Utiliser des outils et données statistiques
- 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



Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Licence Gestion de Ressources Humaines, Gestion des Entreprises, Administration Economique et Sociale
- Licence professionnelle Ressources humaines
- Master Droit Social, Sciences Sociales, Ressources Humaines

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Développement opérationnel des ressources humaines
- *Sous-famille* Administration des ressources humaines
- *Sous-famille* Formation

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Développement opérationnel des ressources humaines

Mobilité également possible vers les familles :

- Gestion et maîtrise des risques internes (*Sous-famille* Conseil juridique et fiscal)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Médico-social

14E

Exemples d'intitulés de métiers

- Assistant social
- Infirmier
- Médecin du travail
- Responsable santé-sécurité au travail

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.

Exemples d'activités mises en œuvre

NB : La spécificité des métiers du champ médico-social se traduit par des activités et compétences en grande partie réglementées

Activités spécifiques

Assistant social	• Analyser la situation des personnes en difficulté • Rechercher l'aide appropriée et accompagner la personne jusqu'à son aboutissement
Infirmier	• Participer ou mettre en œuvre divers examens de dépistage • Contribuer à l'éducation sanitaire dans l'entreprise • Dispenser les premiers soins aux malades et aux accidentés
Médecin	• 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
Responsable santé-sécurité au travail	• Mettre en place des actions de santé au travail • Animer et promouvoir les actions de prévention pour la santé au travail auprès de l'ensemble des acteurs de l'entreprise

Activités transversales

Synthèse et analyse d'informations	• Concevoir et mettre en œuvre des études destinées au suivi de son 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 la Direction dans le domaine médico-social

Exemples de compétences attendues

Compétences spécifiques

Connaître

- Le corpus spécifique de la médecine / des soins infirmiers / de l'assistance sociale
- 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

Savoir

- Etablir le bilan clinique d'un patient
- Détecter ou anticiper les problèmes liés à la pénibilité au travail, aux troubles musculo-squelettiques (TMS) et aux risques psychosociaux (RPS)
- Reconnaître les risques et menaces sanitaires
- Accompagner un salarié en difficulté

Compétences transversales

Connaître

- L'organisation de l'entreprise et ses métiers
- La nature, le contenu et les exigences des postes de travail
- Les accords applicables dans l'entreprise
- Les règles, normes et consignes en matière médico-sociale
- La réglementation spécifique aux métiers de la santé

Savoir

- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- 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
- Doctorat en médecine spécialisé en médecine du travail
- Master de psychologie du travail
- Master d'ergonomie

Expérience professionnelle antérieure (pour le responsable santé sécurité uniquement)

- *Sous-famille* Formation
- *Sous-famille* Développement opérationnel des ressources humaines
- *Sous-famille* Pilotage et expertises RH

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Développement opérationnel des ressources humaines
- Formation

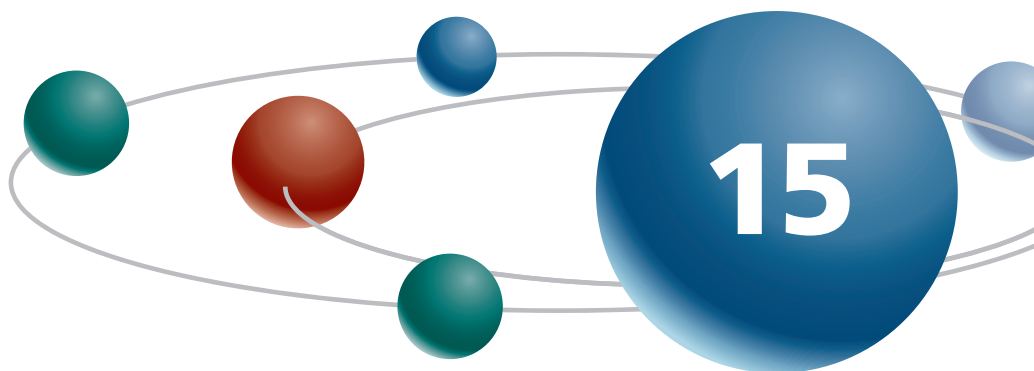
Mobilité également possible vers les familles :

- Contrôle technique et prévention (*Sous-famille* Evaluation des risques, contrôle technique, prévention)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.



Pilotage et gouvernance d'entreprise

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de participer à la détermination des orientations stratégiques et politiques de l'entreprise, et de garantir leur mise en œuvre, sous le contrôle des instances de décision internes compétentes.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Direction générale ou de centre de profit (15A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de participer à la définition de la politique générale de l'entreprise arrêtée par le Conseil d'Administration et de piloter sa mise en œuvre par les différentes Directions, ou d'assurer la direction d'un établissement autonome dans sa gestion.

Secrétariat général, conseil de direction (15B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de 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.

Etudes stratégiques et prospectives (15C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'éclairer les prises de décisions de l'entreprise par la réalisation d'études à caractère stratégique ou prospectif permettant de mieux comprendre et prévoir les tendances d'évolution environnementales et professionnelles.

Direction générale ou de centre de profit ————— 15A

Exemples d'intitulés de métiers

- Président directeur Général/Directeur général
- Directeur d'établissement

Mission

Participer à la définition de la politique générale de l'entreprise arrêtée par le Conseil d'Administration et piloter sa mise en œuvre par les différentes Directions, ou assurer la direction d'un établissement autonome dans sa gestion.

Exemples d'activités mises en œuvre

Politique et gouvernance d'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	• Mettre en œuvre, au sein d'un établissement ou d'un centre de gestion autonome, la politique définie au niveau de l'entreprise • 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 compétences attendues

Connaître

- 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

Savoir

- Diffuser et faire respecter les politiques définies par les instances et la Direction de l'entreprise
- Diriger une organisation et fédérer des équipes
- 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

- MBA Manager d'entreprise d'assurances de l'Enass
- Diplôme du Centre des hautes études d'assurances (CNAM)
- Ecole de commerce ou d'ingénieur
- MBA/Doctorat en gestion

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Secrétariat général, conseil de direction
- *Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives
- *Famille* Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)
- *Famille* Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable essentiellement à l'intérieur de la sous-famille d'appartenance (de la Direction d'un centre de profit vers une Direction Générale)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Secrétariat général, conseil de direction — 15B

Exemples d'intitulés de métiers

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

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.

Exemples d'activités mises en œuvre

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

Exemples de compétences attendues

Connaître

- 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

Savoir

- 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 mesurer les impacts
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- MBA Manager d'entreprise d'assurances de l'Enass
- Diplôme du Centre des hautes études d'assurances (CNAM)
- Ecole de commerce ou d'ingénieur
- MBA/Doctorat en gestion

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Etudes stratégiques et prospectives
- *Famille* Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille* Contrôle de gestion, pilotage budgétaire)
- *Famille* Organisation et qualité (*Sous-famille* Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable, selon l'expérience acquise, vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, c'est-à-dire :

- Direction générale ou de centre de profit

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Etudes stratégiques et prospectives 15C

Exemples d'intitulés de métiers

- Responsable d'études stratégiques/prospectives
- Chargé d'études stratégiques
- Chargé de veille et prospective

Mission

Eclairer les prises de décisions de l'entreprise par la réalisation d'études à caractère stratégique ou prospectif permettant de mieux comprendre et prévoir les tendances d'évolution environnementales et professionnelles.

Exemples d'activités mises en œuvre

Conception et mise en œuvre d'études	• Analyser, le cas échéant, la demande d'étude et sa portée • Mener des activités d'études ou de recherche en vue de mettre en lumière les tendances à long terme et les opportunités de développement pour l'entreprise • Identifier et sélectionner les données pertinentes et en vérifier la fiabilité • Formuler des hypothèses, élaborer et tester des scénarios, analyser leurs impacts et interpréter les résultats • Rédiger des notes de synthèse et des rapports d'études
Conseil, accompagnement et aide à la décision	• Conseiller la Direction sur des questions de nature stratégique ou prospective • Formuler des préconisations tenant compte des analyses menées • Fournir aux interlocuteurs concernés des analyses complémentaires aux études menées et en expliciter, si besoin, la portée
Veille et développement	• Suivre les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) des domaines professionnels jugés d'utilité stratégique

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les orientations stratégiques de l'entreprise
- La conjoncture économique générale et sectorielle
- Les contrats et produits commercialisés par l'entreprise
- Les techniques et méthodes de communication
- Les techniques d'expression écrite et les méthodes rédactionnelles

Savoir

- Identifier les sources d'information utiles à l'entreprise et apprécier leur qualité et leur pertinence
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques utiles dans son domaine d'activité
- Anticiper les évolutions et en évaluer les impacts pour l'entreprise
- Expliquer, argumenter, convaincre
- Préserver la confidentialité des données ou informations accessibles par le biais de son activité

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Master spécialisé dans le traitement quantitatif et qualitatif de données, dans le Marketing stratégique ou en Assurance
- Ecole de commerce
- Ecole d'ingénieur

Expérience professionnelle antérieure

- *Famille Actuariat (Sous-famille Actuariat et études techniques)*
- *Famille Marketing (Sous-famille Marketing stratégique et études)*
- *Famille Pilotage économique, comptable et financier (Sous-famille Etudes économiques, financières et statistiques)*

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers l'autre sous-famille de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, c'est-à-dire :

- Secrétariat général, conseil de direction

Mobilité également possible vers les familles :

- Pilotage économique, comptable et financier (*Sous-famille Etudes économiques, financières et statistiques*)
- Marketing (*Sous-famille Marketing stratégique et études*)

Tendances d'évolution des métiers

Cette rubrique n'est pas renseignée pour l'instant. Elle est destinée à s'enrichir au fur et à mesure des statistiques disponibles et des enquêtes spécifiques que l'Observatoire conduira.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.

Annexes

Glossaire

Ce glossaire a été adopté le 21 octobre 2011 par les membres du groupe de travail "Nomenclature" de l'OEMA en vue de se doter d'un lexique partagé, nécessaire à la bonne conduite du projet de révision de la nomenclature des métiers de l'assurance. Il servira également à éclairer les utilisateurs de la nouvelle nomenclature sur le sens de certains termes utilisés dans celle-ci ou dans les fiches métiers associées.

En tout état de cause, il n'a pas vocation à se substituer aux glossaires ou définitions propres à chaque entreprise d'assurances.

Activités	Ensembles de tâches concourant à une même finalité.
Aire de mobilité	1. Ensemble des cheminements professionnels envisageables entre différents métiers ou emplois. 2. Ensemble des emplois auxquels il est possible d'accéder à partir d'un emploi donné, dans le cadre d'un parcours professionnel.
Cartographie des métiers ou des emplois	Représentation permettant de visualiser, de façon simple et graphique, le rôle et la place de chaque métier ou emploi au sein des familles de métiers de l'entreprise ou de la branche.
Champ de compétence(s)	Domaine d'action délimité à l'intérieur duquel s'exerce un ensemble de capacités personnelles.
Compétences	Combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences et comportements s'exerçant dans un contexte précis ; elle se constate lors de la mise en œuvre en situation professionnelle à partir de laquelle elle est observable.
Compétences-clés	Compétences qui ont pour l'entreprise une valeur stratégique et lui procurent un avantage concurrentiel. L'expression <i>compétences-clés</i> peut aussi désigner les compétences qui constituent la spécificité d'un métier ou d'un emploi et lui donnent sa valeur ajoutée.
Coloration	Indicateur d'une compétence mise en œuvre dans une activité ou un métier et ne relevant pas du cœur de métier de la sous-famille d'appartenance.
Emploi	Ensemble des postes de travail ayant des caractéristiques communes en termes d'activités malgré la diversité de leurs localisations dans l'organisation.
Emploi-cible	Emploi que l'on vise à atteindre, dans le cadre d'une mobilité professionnelle.
Emploi sensible	Emploi susceptible de connaître de fortes évolutions en termes quantitatifs ou qualitatifs. Un emploi sensible n'est pas nécessairement un emploi "menacé" ; il peut s'agir d'un emploi stratégique pour l'entreprise ou d'un emploi en émergence.
Emploi-source	Emploi d'origine dans le cadre d'une mobilité professionnelle.
Emploi-type	Ensemble d'emplois présentant des caractéristiques suffisamment proches pour pouvoir faire l'objet d'une approche commune en matière de compétences.
Expertise	Maîtrise complète et reconnue d'un ensemble de connaissances et de savoir-faire dans un domaine défini.
Famille de métiers ou famille professionnelle	Ensemble de métiers liés entre eux par une finalité commune et une proximité technique et d'expertise.



Filière	Succession ordonnée d'emplois ou de métiers présentant des points communs en termes de technicité et favorisant ainsi la mobilité professionnelle.
Fonction	Tout ensemble d'activités professionnelles ou de missions confiées ou susceptibles de l'être à une même personne selon le dispositif d'organisation adopté par l'entreprise. <i>Définition donnée par la convention collective des sociétés d'assurances, dans le cadre de sa classification professionnelle.</i>
Métier	Ensemble d'emplois liés entre eux par une même finalité et une même technicité ou expertise et ayant une identité professionnelle commune.
Mission	Ensemble des finalités et des responsabilités attribuées à une personne, à une équipe, à un service, à une unité. Elle s'exerce à travers des activités permanentes ou temporaires dont la personne ou l'équipe concernée a la responsabilité.
Mobilité professionnelle	Changement d'emploi, de métier, de situation professionnelle. Elle peut être horizontale (entre deux emplois de même niveau, au sein d'un même métier ou vers un métier proche) ou verticale (entre deux emplois de niveaux différents, au sein d'un même métier ou vers un métier différent).
Nomenclature des métiers	Recensement ordonné des métiers par famille et sous-famille de métiers, chaque métier étant spécifié par une courte définition.
Parcours professionnel	Succession des emplois et/ou des métiers par lesquels un salarié passe ou peut passer au cours de sa vie professionnelle
Poste	Situation de travail entièrement définie par l'organisation quant à son lieu d'exercice, son contenu et ses modalités d'exécution, indépendamment de son titulaire.
Qualification	Socle de savoirs, savoir-faire et comportements professionnels reconnus utiles et valorisés par une profession en fonction de situations-types. La qualification se traduit par le positionnement du salarié dans une grille de classification et constitue une garantie quant aux ressources mises à la disposition de l'employeur.
Référentiel de compétences	Document répertoriant les compétences attendues dans un emploi ou un métier avec, s'il y a lieu, le degré de maîtrise nécessaire.
Référentiel d'emploi ou de métier	Document décrivant la mission générale, les principales activités et les compétences-clés mises en œuvre dans un emploi ou un métier.
Répertoire des activités	Document listant toutes les activités mises en œuvre dans une entreprise ou dans une famille de métiers donnée, classées selon leur nature (domaines ou catégories d'activités).
Répertoire des compétences	Document listant l'ensemble des compétences nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise et à la mise en œuvre de ses projets.
Répertoire des métiers	Ensemble des descriptions des métiers par familles de métiers et des caractéristiques de chacun d'entre eux en fonction de différentes rubriques (activités, compétences, conditions d'exercice, prérequis).
Savoir	Ensemble des connaissances théoriques et procédurales nécessaires à l'exécution d'une action ou détenues par un individu.
Savoir-faire	Maîtrise des gestes, des techniques et des pratiques dont la contribution est nécessaire à l'exécution d'une mission ou d'une activité.
Sous-famille	Sous-ensemble d'une famille professionnelle, quand un découpage de celle-ci s'avère utile.
Tâche	Unité élémentaire du travail, relevant du travail prescrit, et dont la suite ordonnée permet l'activité.



Tableau récapitulatif

Famille	Sous famille	Nouvelle Nomenclature des Familles et Sous-familles de Métiers - Roma 2012
01	O	ACTUARIAT ET CONCEPTION TECHNIQUE
	A	Actuariat et études financières
	B	Actuariat et études techniques
	Z	Autres
02	O	MARKETING
	A	Marketing stratégique et études
	B	Marketing opérationnel
	Z	Autres
03	O	DISTRIBUTION ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
	A	Vente itinérante
	B	Vente en bureau ou point de vente
	C	Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet)
	D	Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente
	E	Vente et gestion des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet)
	F	Encadrement d'un réseau de vente salarié
	G	Animation de réseaux non salariés (prescripteurs, partenaires, intermédiaires)
	H	Support et appui aux réseaux
	Z	Autres
04	O	CONTRÔLE TECHNIQUE ET PREVENTION
	A	Evaluation des risques, contrôle technique, prévention
	B	Expertise salariée
	Z	Autres
05	O	GESTION DES CONTRATS OU PRESTATIONS
	A	Souscription des risques non standard
	B	Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)
	C	Gestion des contrats hors plateforme
	D	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)
	E	Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme
	F	Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels
	G	Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux
	H	Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance
	I	Contrôle et surveillance du portefeuille
	Z	Autres
06	O	GESTION DES ACTIFS ET DU PATRIMOINE IMMOBILIER
	A	Gestion financière et mobilière
	B	Investissement immobilier
	C	Gestion du patrimoine immobilier
	Z	Autres



Famille	Sous famille	Nouvelle Nomenclature des Familles et Sous-familles de Métiers - Roma 2012
07	O	GESTION ET MAITRISE DES RISQUES INTERNES
	A	Management des risques
	B	Contrôle interne
	C	Audit interne
	D	Conseil juridique et fiscal
	Z	Autres
08	O	PILOTAGE ECONOMIQUE, COMPTABLE ET FINANCIER
	A	Comptabilité générale ou spécifique (assurance, réassurance, placements financiers)
	B	Encaissement et recouvrement de cotisations ou de créances
	C	Contrôle de gestion, pilotage budgétaire
	D	Achats de biens et prestations
	E	Etudes économiques, financières et statistiques
	Z	Autres
09	O	SUPPORT ADMINISTRATIF
	A	Accueil, standard
	B	Gestion administrative de données
	C	Secrétariat / assistantat
	Z	Autres
10	O	LOGISTIQUE
	A	Entretien, maintenance et sécurité des bâtiments
	B	Approvisionnements, gestion des stocks et restauration
	C	Courrier, archivage, transport
	D	Reprographie, éditique
	Z	Autres
11	O	SYSTEMES D'INFORMATION
	A	Architecture, urbanisme, sécurité et méthodes
	B	Conception, développement et intégration des SI
	C	Production, maintenance
	D	Assistance / support aux utilisateurs
	Z	Autres
12	O	ORGANISATION ET QUALITE
	A	Maîtrise d'ouvrage, organisation, planification
	B	Pilotage de la qualité
	Z	Autres
13	O	COMMUNICATION
	A	Communication interne, externe, relations publiques
	B	Conception et animation multimédia
	C	Documentation, traduction, interprétariat
	Z	Autres
14	O	RESSOURCES HUMAINES
	A	Administration des RH
	B	Développement opérationnel des RH
	C	Formation
	D	Pilotage et expertises RH
	E	Médico-social
	Z	Autres
15	O	PILOTAGE ET GOUVERNANCE D'ENTREPRISE
	A	Direction générale ou de centre de profit
	B	Secrétariat général, conseil de direction
	C	Etudes stratégiques et prospectives
	Z	Autres
16	Z	METIER NOUVEAU (s'il n'est pas possible d'affecter le salarié dans les familles de métiers proposées)

N.B. Les salariés en contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou autre qu'un CCD ou CDI seront désormais rattachés à la famille et sous-famille correspondant à leur métier.



