Retraite Complémentaire & Assurance de personnes

Répertoire des MÉTIERS

Conseiller Clients
Conseiller Gestion Entreprises
Conseiller Gestion Particuliers
Commercial
Assistant Commercial
Chargé d'Etudes Actuarielles
Conseiller Maîtrise d'Ouvrage
Conseiller Organisation
Manager de Proximité
Manager d'Activité
...

Cartographie 2017

Protection sociale complémentaire des SALARIÉS
OBSERVATOIRE des métiers et des qualifications

NOTE EXPLICATIVE

Le **REPERTOIRE des METIERS** regroupe l'ensemble des fiches métiers détaillées. Il est à destination des Directions des Ressources Humaines des Groupes paritaires de Protection Sociale (GPS).
Il décline en sous-activités les activités dominantes et dresse la liste exhaustive des compétences requises pour chacun des métiers.

Le répertoire des métiers est constitué de :

- **La nomenclature des métiers :** Elle permet aussi d'établir un recensement ordonné des métiers par famille et sous-famille professionnelle au regard des activités exercées et des emplois existants au sein des GPS.

  Chaque famille et sous-famille professionnelle agrègent des métiers répondant à une finalité commune, exerçant des activités proches ou similaires et faisant appel à des compétences communes ou proches. Ces métiers se caractérisent aussi par une technicité dominante et une culture professionnelle communes.

- **Les fiches métiers détaillées :** Elles décrivent la finalité du métier, les activités dominantes déclinées en sous-activités, ainsi que les compétences cœur et complémentaires requises pour l'exercice du métier (connaissances, savoir-faire techniques et savoir-faire relationnels). Elles précisent également les principales appellations d'emploi associé à chacun des métiers.

  Pour les fiches métiers actualités, les voies d'accès aux métiers et des exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers sont également identifiées.

Les travaux de l'Observatoire des métiers et des qualifications menés entre 2014-2016 viennent alimenter et mettre à jour les fiches métiers détaillées :

2014 :

- Actualisation des fiches descriptives des métiers de la famille **Action Sociale** en lien avec le Profil prospectif des métiers de l'Action sociale.

- Mise en cohérence des métiers de la famille **Systèmes d'Information** en lien avec les travaux menés par ITAC (Informatique en Transformation Accompagnement et Compétences).

2015 :

- Actualisation de la nomenclature des métiers de la Gestion

  La nouvelle famille **« Conseil & Gestion »** regroupe quatre métiers : Conseiller Clients, Conseiller Gestion Entreprises, Conseiller Gestion Particuliers et Support Métier.

2016 :

- Actualisation des fiches descriptives des métiers de la famille **Développement** en lien avec l'Etude prospective sur l'évolution des métiers du Développement. Cette étude a également mis de mettre en évidence un nouveau métier, celui du Technico-Commercial.

- Actualisation de la fiche descriptive du métier de **Manager de Proximité** en lien avec le Profil prospectif du Manager de Proximité.

Nomenclature des METIERS

ACTION SOCIALE 8

ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT SOCIAL

- CHARGE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL 10
- CHARGE D'INTERVENTION SOCIALE 14

ETABLISSEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

- CHARGE D'ETUDES ET DE SUIVI D'ETABLISSEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL 18

CONSEIL ET PILOTAGE 22

AUDIT/CONTROLE

- AUDITEUR 24

CONTROLE DE GESTION

- CONTROLEUR DE GESTION 28

ACTUARIAT

- CHARGE D'ETUDES ACTUARIELLES 32
- CHARGE DE SOUSCRIPTION CONTRATS 36

ORGANISATION/QUALITE

- CONSEILLER MAITRISE D'OUVRAGE 40
- CONSEILLER ORGANISATION 44
- CONSEILLER QUALITE 48

RESSOURCES HUMAINES

- CHARGE DE DEVELOPPEMENT RESSOURCES HUMAINES 52
- GESTIONNAIRE RESSOURCES HUMAINES 56
- FORMATEUR 60

DEVELOPPEMENT 62

APPUI VENTE

- ASSISTANT COMMERCIAL 64
- TECHINCO-COMMERCIAL 68

VENTE

- COMMERCIAL 72

MARKETING
- MARKETEUR MARCHES/PRODUITS 76
- MARKETEUR OPERATIONNEL 80

FINANCE 84

ACHATS
- ACHETEUR 86

COMPTABILITE
- COMPTABLE 90

GESTION DE TRESORERIE/PLACEMENTS
- CHARGE DE TRESORERIE ET DE PLACEMENTS 94

GESTION IMMOBILIERE
- CHARGE D'INVESTISSEMENTS ET DE PATRIMOINE IMMOBILIER 98

CONSEIL ET GESTION 102

- CONSEILLER CLIENTS 104
- CONSEILLER GESTION ENTREPRISES 108
- CONSEILLER GESTION PARTICULIERS 112
- SUPPORT METIER 116

MANAGEMENT 120

- MANAGER DE PROXIMITE 122
- MANAGER D'ACTIVITE 126
- MANAGER STRATEGIQUE 130

SUPPORT 134

ASSISTANCE
- ASSISTANT/SECRETAIRE 136
- GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF 140

SERVICES GENERAUX ET LOGISTIQUE
- GESTIONNAIRE DE SERVICES GENERAUX 142
- CHARGE DES SERVICES GENERAUX ET LOGISTIQUE 146

COMMUNICATION/INFORMATION

- Documentaliste 150
- Charge de Communication 154
- Infographiste 158
- Webmestre 162

JURIDIQUE

- Juriste d'Entreprise 166
- Charge des Instances 170
- Gestionnaire Recouvrement Contentieux 174

SYSTEME D'INFORMATION 178

GESTION DE PROJET

- Directeur de Projet 180
- Chef de Projet MOE 184
- PMO 188

ETUDES

- Urbaniste 190
- Architecte fonctionnel 192
- Architecte logiciel / applicatif 194
- Referent de domaine applicatif 198
- Integrateur fonctionnel 202
- Analyste fonctionnel 206
- Concepteur-developpeur 208

RECETTE

- Referent Recette 210
- Recetteur 212

EXPLOITATION

- Administrateur Outils, Systemes, Reseaux et Telecoms 214
- Administrateur Base de Donnees 218
- Integrateur d'Exploitation 222
- Technicien d'Exploitation 224
- Pilote d'Exploitation 226

INFRASTRUCTURES

- Architecte Technique 228
- Expert Systemes, Reseaux et Telecoms 232
- Technicien Reseaux et Telecoms 236

SUPPORT, METHODE ET QUALITE

- Expert Methodes, Qualite et Outils 238
- Manager de Contrats 242

SECURITE

- RESPONSABLE SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION 244
- EXPERT SECURITE INFORMATIQUE 248

SUPPORT ET ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

- ASSISTANT FONCTIONNEL 252
- TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEUR 254
- TECHNICIEN POSTE DE TRAVAIL 256

Action Sociale

Chargé de Développement Social

Famille : ACTION SOCIALE
Sous-famille : Accompagnement et Développement Social

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable Délégation Sociale

Responsable Action Sociale Régionale

Responsable Action Sociale Collective/Individuelle

Chargé d'Etudes Action Sociale

Attaché des Relations Extérieures

Finalité du métier

Initier et assurer la conduite d'un ou plusieurs projets ou programmes d'action sociale

Activités principales

Activité 1

Définition et mise en oeuvre des politiques d'action sociale :

* Analyser les besoins et les évolutions : enquêtes statistiques, études sociologiques, enquêtes démographiques
* Organiser des groupes de réflexion, des ateliers, des conférences...
* Veiller au respect de l'application des principes, régles et procédures internes
* Evaluer et suivre les résultants quantitatifs et qualitatifs
* Réaliser le suivi budgétaire des dépenses engagées
* Participer à l'élaboration des budgets du fonds social* Soumettre et présenter les projets aux instances décisionnelles

Activité 2

Gestion de projets d'action sociale :

* Définir la méthodologie de ses projets et réaliser leur mise en oeuvre
* Elaborer et réaliser des plans d'actions dans le respect des objectifs fixés
* Apporter son assistance technique aux partenaires internes et externes pour la réalisation des projets
* Prendre en charge, selon le besoin, des dossiers spécifiques
* Apporter son conseil et soutien aux pratiques professionnelles

Activité 3
Promotion des programmes et des projets de l'action sociale : * Rassembler les données sur la thématique concernée * Intervenir auprès de différents interlocuteurs pour présenter une action sociale globale * Participer à la réalisation d'actions de communication et concevoir des supports adaptés

Activité 4
Animation et développement des relations avec les partenaires internes et externes : * Animer un réseau de partenaires internes et externes dans une relation équilibrée * Rechercher, selon le besoin, de nouveaux partenaires externes et définir le cadre de leur intervention * Animer des réunions d'information et de conduite de projet * Evaluer et suivre les actions réalisées en partenariat * Représenter, par délégation, le groupe dans les instances sociales et les structures territoriales

Activité 5
Réalisation du reporting de son activité : * Recueillir et consolider les indicateurs quantitatifs et qualitatifs de ses projets et de son activité * Procéder à leur analyse critique et prospective * Faire des propositions d'amélioration en vue d'optimiser les actions entreprises et les résultats * Mesurer et suivre la satisfaction client * Formaliser et présenter des rapports d'activité

Activité 6
Réalisation et contribution à une veille : * Rechercher, collecter et analyser les informations * Rédiger des notes de synthèse * Diffuser l'information auprès des partenaires internes et externes * Alerter, si nécessaire

Principales compétences clés

Connaissances
Aides sociales individuelles et collectives
Communication écrite
Communication orale
Comptabilité générale
Environnement de la protection sociale complémentaire
Gestion de projet
Institutions et acteurs sociaux
Législation sociale
Marchés du Groupe
Méthodologie d'audit et de contrôle interne
Métiers du Groupe

Négociation
Normes et procédures de sécurité (accueil du public, activité, hébergement, transport...)
Organisation et procédures internes
Spécificité des publics et de leurs problématiques

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
Animer une équipe
Animer une réunion
Animer, développer et maintenir un réseau
Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
Conduire un entretien
Conduire un projet
Contrôler
Définir et mettre en oeuvre des indicateurs d'évaluation pertinents
Définir et mettre en oeuvre une procédure de contrôle et de suivi
Elaborer et suivre un plan de financement
Evaluer la pertinence des solutions proposées
Négocier
Partager les informations
Prioriser et réguler
Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
Rédiger un cahier des charges
Rendre compte
S'exprimer à l'écrit
S'exprimer en fonction de son public
Synthétiser
Traduire des objectifs en actes opérationnels

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Arbitrer
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve d'initiative
Faire preuve d'une capacité d'auto-évaluation
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Installer et développer un climat de confiance

Représenter l'Institution et en donner une image positive
Respecter les obligations de confidentialité

Voies d'accès au métier

*Bac + 2/Bac +3
*DUT Carrières sociales
*Expérience professionnelle équivalente
*Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS)
*BTS Economie sociale et familiale
*…

Chargé d'Intervention Sociale

Famille : ACTION SOCIALE
Sous-famille : Accompagnement et Développement Social

Appellations d'emploi les plus courantes

Assistante Sociale

Délégué Social

Gestionnaire de Prestations Sociales (Collectives/Individuelles)

Gestionnaire Action Sociale et Prévention

Animateur Action Sociale

Accueillant Téléphonique

Finalité du métier

Assurer l'accueil, écouter, conseiller et orienter les clients pour mettre en oeuvre des actions personnalisées

Activités principales

Activité 1

Mettre en oeuvre un programme d'actions adaptées :

* Accueillir, écouter
* Analyser, diagnostiquer, conseiller et proposer l'action à entreprendre
* Accompagner dans la recherche de solutions internes ou vers les organismes sociaux compétents
* Chercher une solution adaptée en matière de placement

Activité 2

Instruire les demandes et engager les actions d'aide financière :

* Valider la recevabilité de la demande
* Constituer le dossier d'intervention sociale et rédiger la fiche de synthèse
* Proposer ou décider, par délégation, l'attribution de l'aide
* Soumettre ou présenter le dossier d'intervention sociale aux décideurs
* Informer de la décision et le cas échéant procéder à la mise en paiement

Activité 3
Mobiliser les ressources externes et internes : * Entretenir les synergies et coordonner les actions avec les réseaux des professionnels internes et de partenaires

Activité 4
Suivre, contôler et rendre compte : * Garder la traçabilité de ses actions et mesurer la satisfaction client * Contrôler l'application des règles et des procédures * Participer à l' amélioration des modes opératoires * Alimenter les systèmes d'information, contribuer à la tenue des tableaux de bord * Effectuer le suivi financier des engagements * Contribuer à la rédaction de rapports d'activité * Contribuer à l'identification des nouveaux besoins et intégrer les évolutions en cours (législation, mesures d'accompagnement)

Principales compétences clés

Connaissances
Aides sociales individuelles et collectives
Communication écrite
Communication orale
Comptabilité générale
Environnement de la protection sociale complémentaire
Institutions et acteurs sociaux
Législation du secret professionnel
Législation sociale
Marchés du Groupe
Méthodologie d'audit et de contrôle interne
Métiers du Groupe
Négociation
Normes et procédures de sécurité (accueil du public, activité, hébergement, transport...)
Organisation et procédures internes
Relation en face à face
Spécificité des publics et de leurs problématiques

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Adapter ses actions et ses comportements face à une situation imprévue et/ou complexe
Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
Animer, développer et maintenir un réseau
Conduire un entretien
Contrôler
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Définir et mettre en oeuvre un accompagnement personnalisé

Déterminer les droits au regard de la réglementation et de la situation Evaluer la pertinence des solutions proposées Formaliser de manière adaptée à la cible Négocier Partager les informations Prioriser et réguler S'exprimer à l'écrit S'exprimer à l'oral Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et aux partenaires Synthétiser Traduire des objectifs en actes opérationnels

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles Arbitrer Avoir le sens du client et du service Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions du dialogue Être force de proposition Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur Faciliter la coopération tranversale Faire preuve d'adaptation Faire preuve d'empathie Faire preuve d'initiative Faire preuve de rigueur et d'organisation Installer et développer un climat de confiance Représenter l'Institution et en donner une image positive Respecter les obligations de confidentialité

Voies d'accès au métier

*Bac + 2/Bac +3
*DUT Carrières sociales
*Expérience professionnelle équivalente
*Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS)
*BTS Economie sociale et familiale
*…

Chargé d'Etudes et de Suivi d'Etablissement Social et Médico-Social

Famille : **ACTION SOCIALE**
Sous-famille : **Etablissement Social et Médico-Social**

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable de Pilotage et de Suivi (Etablissements Propriétaires)

Chargé d'Etudes et de Projets Etablissement Social et Médico-Social

Finalité du métier

Assurer le suivi des établissements sociaux et médico-sociaux partenaires au regard de la politique sociale du Groupe et de celle des régimes Agirc - Arrco

Activités principales

Activité 1

Etudier les demandes de financements de projets EHPAD, USLD ... :

* Etudier la faisabilité des projets dans le cadre du comité EHPAD
* Rencontrer les porteurs de projets et les conseiller sur la constitution du dossier technique
* Evaluer les élements techniques et qualitatifs du projet
* Transmettre le dossier de projet aux fédérations

Activité 2

Participer à l'orientation et à l'adaptation de la politique d'investissement du Groupe dans les établissements sociaux et médico-sociaux :

* Analyser les besoins et les évolutions : enquêtes statistiques, études sociologiques, enquêtes démographiques...
* Constituer les dossiers de projets d'investissements en vue de leur présentation aux instances
* Informer l'établissement de la décision et, le cas échéant, établir la convention de réservation
* Effectuer la coordination avec les fédérations
* Réaliser le suivi des engagements

Activité 3
Réaliser le suivi des droits réservataires et des établissements "en propriété" : * Contrôler le respect de la convention de réservation et veiller à l'échéance des droits * Réaliser des visites dans le respect de la procédure et opérer une veille sur la qualité de la prise en charge et la pérennité de l'établissement * Participer, par délégation, au Conseil d'Administration des établissements * Effectuer un suivi de la gestion des établissements

Activité 4
Conseiller et orienter les familles : * Ecouter, orienter et chercher une solution adaptée en matière de placement * Participer à la formalisation des supports de communication

Activité 5
Réaliser le reporting de son activité : * Renseigner les tableaux de bord et contrôler la validité des informations enregistrées * Renseigner la base de données sociales (BDS) et réaliser et mettre à jour la cartographie des possibilités d'accueil des établissements partenaires * Effectuer un point de situation des investissements

Principales compétences clés

Connaissances
Aides sociales individuelles et collectives Animation socio-culturelle (finalités, techniques...) Communication écrite Communication orale Comptabilité générale Environnement de la protection sociale complémentaire Gestion de projet Institutions et acteurs sociaux Législation du secret professionnel Législation sociale Marchés du Groupe Méthodologie d'audit et de contrôle interne Métiers du Groupe Négociation Normes et procédures d'accréditation (accueil du public, hébergement, transport, tarification, qualité…) Organisation et procédures internesRelation en face à faceSpécificité des publics et de leurs problématiques

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Adapter ses actions et ses comportements face à une situation imprévue et/ou complexe
Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
Animer une réunion
Animer, développer et maintenir un réseau
Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
Conduire un entretien
Conduire un projet
Contrôler
Définir et mettre en oeuvre une procédure de contrôle et de suivi
Elaborer et suivre un budget
Evaluer la pertinence des solutions proposées
Formaliser de manière adaptée à la cible
Négocier
Partager les informations
Prioriser et réguler
Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
Rédiger un cahier des charges
S'exprimer à l'écrit
S'exprimer à l'oral
Traduire des objectifs en actes opérationnels

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles
Arbitrer
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Avoir le sens du client et du service
Convaincre
Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions du dialogue
Être force de proposition
Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
Faire preuve d'empathie
Faire preuve d'initiative
Faire preuve d'une capacité d'auto-évaluation
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Installer et développer un climat de confiance
Représenter l'Institution et en donner une image positive

Voies d'accès au métier

*Bac + 2/Bac +5
*Master Management des établissements sociaux
*DUT Carrières sociales
*Expérience professionnelle équivalente
*Certificat d'Aptitude à la Fonction de Directeur d'Etablissement Social et médico-social (CAFDES)
*…

Conseil et Pilotage

Auditeur

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Audit/Contrôle**

Appellations d'emploi les plus courantes

Auditeur

Animateur/Coordinateur de Contrôle Interne

Contrôleur Interne

Contrôleur Gestion Déléguée

Chargé d'Audit

Finalité du métier

Donner une assurance raisonnable sur le degré de maîtrise des processus de management et de contrôle interne des activités

Activités principales

Activité 1

Elaborer le plan d'audit et sa mise en oeuvre :

* Proposer un plan d'audit
* Présenter le plan d'audit en vue de sa validation

Activité 2

Réaliser les missions d'audit :

* Déterminer les zones de risque
* Réaliser les interviews, les sondages.
* Identifier les dysfonctionnements et proposer des améliorations
* Rédiger et présenter un rapport d'audit

Activité 3

Promouvoir et participer au processus de management des risques :

* Contribuer à élaboration et l'actualisation de la cartographie des risques
* Contribuer au développement de la culture des risques* Coordonner la rédaction des rapports annuels de contrôle interne

Activité 4
Entretenir les relations avec les contrôleurs externes : * Coordonner et accompagner les missions des contrôleurs externes : fédérations Agirc-Arrco, ACAM, CAC. * Organiser et accompagner la restitution des résultats des missions aux directions et aux instances * Coordonner les réponses aux audits externes

Activité 5
Effectuer le suivi des recommandations des audits internes et externes : * Réaliser le suivi de l'état d'avancement des recommandations et alerter sur les risques et les dysfonctionnements * Restituer les conclusions aux directions et aux instances

Activité 6
Conduire, à la demande, des missions de conseils auprès des directions

Activité 7
Effectuer le reporting de son activité : * Réaliser le rapport d'activité annuel

Principales compétences clés

Connaissances
Analyse des risques
Communication écrite
Communication orale
Conception de procédures
Environnement et métiers des groupes de protection sociale complémentaire
Méthodologie d'audit et de contrôle interne, et Normes Professionnelles de l'Audit Interne (NPAI)
Organisation, processus et procédures internes
Orientations stratégiques du Groupe
Process d'activité
Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Analyser et réaliser un diagnostic
Analyser les risques d'une situation
Animer une réunion
Conduire un entretien
Définir et mettre en oeuvre une procédure de contrôle et de suivi
Se positionner en expert tout en utilisant un langage adapté
Proposer et suivre des indicateurs pertinentsSynthétiser et formuler de manière adaptée

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)
Faire preuve de ténacité et de persévérance
Installer et développer un climat de confiance
Prendre du recul
Respecter les obligations de confidentialité et de déontologie

Contrôleur de Gestion

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Contrôle de Gestion**

Appellations d'emploi les plus courantes

Contrôleur de Gestion

Chargé du Contrôle de Gestion

Contrôleur Budgétaire

Chargé d'Etudes Budget

Assistant Contrôle de Gestion

Finalité du métier

Optimiser l'utilisation des moyens par l'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs des activités

Activités principales

Activité 1

Elaborer et mettre en oeuvre le processus budgétaire :

* Elaborer et suivre le budget des charges et des produits
* Cadrer et animer la construction du budget dans le respect des objectifs du groupe
* Restituer les états de suivi budgétaire aux directions et aux instances

Activité 2

Elaborer et mettre en oeuvre le système d'information analytique :

* Réaliser l'analyse des coûts
* Effectuer la répartition des charges entre les entités du groupe
* Effectuer les études comparatives par rapport aux référentiels
* Réaliser la restitution aux directions
* Effectuer l'auto-analyse Agirc-Arrco

Activité 3

Elaborer et adapter les outils de pilotage Groupe (tableaux de bord, indicateurs, procédures de contrôle de gestion...) :

* Définir les indicateurs et les procédures du contrôle de gestion
* Bâtir les tableaux de bord

* Mettre en oeuvre toutes les actions de contrôle en vue de garantir la fiabilité des données

Activité 4
Mener à la demande des études d'aide à la décision : * Réaliser des analyses spécifiques de coûts de gestion * Effectuer des analyses de rentabilité

Activité 5
Animer et coordonner le réseau de correspondants budgétaires : * Organiser et animer les réunions "budget" * Animer les actions de formation de "prise en main" des outils * Conseiller, à la demande, les responsables opérationnels

Activité 6
Entretenir les relations et effectuer les restitutions aux interlocuteurs externes (Fédérations, Commissaires aux Comptes.)

Activité 7
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Communication écrite Communication orale Comptabilité analytique Comptabilité générale Environnement et métiers des groupes de protection sociale complémentaire Organisation et procédures internes Orientations stratégiques du Groupe Principes budgétaires et indicateurs de gestion Système d'information de l'entreprise

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Analyser les données d'une situation : anomalies de restitution de données, cohérence des données restituées Animer une réunion Avoir l'esprit logique et le sens des chiffres Calculer des budgets prévisionnels et des retours sur investissements Définir et mettre en oeuvre une procédure et des indicateurs de contrôle et de suivi Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents

Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
Synthétiser et formuler de manière adaptée

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)
Installer et développer un climat de confiance
Prendre du recul
Respecter les obligations de confidentialité

Chargé d'Etudes Actuarielles

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Actuariat**

Appellations d'emploi les plus courantes

Actuaire

Chargé d'Etudes Actuarielles

Chargé d'Inventaire

Chargé de Réassurance

Chargé d'Etudes Résultats

Chargé d'Etudes Statistiques

Finalité du métier

Assurer la réalisation des études actuarielles nécessaires à la mesure des engagements et à la garantie de l'équilibre technique et financier

Activités principales

Activité 1

Conduire et réaliser les études liées à la mise en place et au suivi des produits ou des risques à couvrir (marchés/stratégie du Groupe)

Activité 2

Participer à l' établissement des comptes techniques, des comptes clients et des bilans annuels :

* Recueillir les données contractuelles et réglementaires
* Procéder au calcul des provisions techniques
* Construire et analyser les résultats techniques
* Elaborer les comptes clients
* Analyser et proposer une vision prospective de la solvabilité
* Renseigner les états réglementaires (ACAM, rapport de solvabilité.) et assurer les relations avec les organismes de contrôle

Activité 3
Etablir et gérer les accords de co-assurance et de réassurance : * Collecter les informations nécessaires au suivi et aux travaux d'analyse * Vérifier l'adéquation des couvertures de réassurance * Analyser les résultats et faire des propositions d'évolution * Assurer les relations avec les co-assureurs et les réassureurs : négociation, suivi des contrats... * Calculer et ordonnancer les échanges de trésorerie

Activité 4
Construire et analyser les indicateurs de suivi des risques et de leurs évolutions : * Définir des indicateurs et construire des tableaux de bord * Produire les préconisations et rédiger les notes d'information pour l'aide à la décision * Participer à l'élaboration du business plan : groupe, produits...

Activité 5
Assurer une veille technique et réglementaire : * Réaliser des études d'impacts sur les engagements

Activité 6
Apporter, à la demande, un appui technique aux autres directions : conseils techniques, formation...

Activité 7
Participer à la construction d'outils de calcul

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Actuariat (évaluation des risques et des engagements techniques, analyse des comptes de résultat)
Analyse prospective
Communication écrite
Conception de procédures
Connaissances informatiques : outils bureautiques et langages de programmation
Organisation et procédures internes
Orientations statégiques, produits et clients du Groupe
Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)

Statistiques

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Analyser et réaliser un diagnostic
Avoir l'esprit logique et le sens des chiffres
Coordonner son action avec les autres services
Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
Synthétiser et formuler de manière adaptée
Travailler avec méthode

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Être force de proposition
Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'empathie
Faire preuve d'esprit d'équipe
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Prendre des décisions

Chargé de Souscription Contrats

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Actuariat**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé d'Etudes Contrats

Souscripteur/Tarificateur

Finalité du métier

Assurer l'élaboration et la mise en oeuvre des règles de souscription et de tarification des contrats d'assurance de personnes, dans le respect de l'équilibre technique et financier

Activités principales

Activité 1

Répondre aux appels d'offre :

* Analyser et valider ou amender le cahier des charges
* Tarifer la demande
* Répondre aux questions techniques

Activité 2

Contribuer à la définition et à l'actualisation des clauses contractuelles :

* Valider les projets de contrats : adéquation des clauses et des garanties, taux de chargement.
* Rédiger les clauses techniques spécifiques

Activité 3

Assister et conseiller les commerciaux :

* Participer à la formation des commerciaux
* Accompagner les commerciaux lors des rendez-vous client

Activité 4

Apporter son appui technique à la mise en gestion des contrats

Activité 5
Mettre en oeuvre la surveillance du portefeuille : * Définir des indicateurs et construire des tableaux de bord de suivi * Produire des préconisations et rédiger des notes d'information pour l'aide à la décision * Faire des propositions d'aménagement des contrats

Activité 6
Participer à l'élaboration des règles de souscription et à leur évolution

Activité 7
Participer à la construction d'outils de calcul

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Activités et métiers du Groupe Communication écrite Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats) Organisation et procédures internes Orientations statégiques, produits et clients du Groupe Outils bureautiques Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne) Technique métier : sous-jacents actuariels, pratiques et règles de gestion Vision et compréhension des cycles de vie des portefeuilles

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures Analyser et réaliser un diagnostic Avoir l'esprit logique et le sens des chiffres Conjuguer la prise en compte de la situation de son interlocuteur et le respect desengagements et des intérêts de l'institution Coordonner son action avec les autres services et les partenaires Etablir et tarifer une proposition commerciale et/ou répondre à un appel d'offre Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels Négocier Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair

Synthétiser et formuler de manière adaptée

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Être force de proposition
Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'empathie
Faire preuve d'esprit d'équipe
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Prendre des décisions
Prendre du recul
Savoir tenir sa position

Conseiller Maîtrise d'Ouvrage

Famille : CONSEIL et PILOTAGE
Sous-famille : Organisation/Qualité

Appellations d'emploi les plus courantes

Chef de Projet MOA

Chef de Projet Fonctionnel

Analyste Fonctionnel

Assistant Maîtrise d'Ouvrage

Finalité du métier

Piloter la définition, la mise en oeuvre et l'optimisation des processus (production, support, pilotage) et l'élaboration de nouveaux systèmes de gestion, dans le respect des orientations stratégiques

Activités principales

Activité 1

Conduire et réaliser des audits fonctionnels :

* Auditer les processus concernés : cartographie des processsus, analyse des flux…
* Etablir des préconisations d'amélioration en terme de processus et/ou de solution
* Mesurer les contraintes organisationnelles ou technologiques de la solution ou du projet définis
* Définir les impacts et les risques sur le fonctionnement de l'entreprise
* Evaluer les opportunités de faisabilité opérationnelle du projet
* Analyser et estimer le retour sur investissement (ROI)
* Définir le projet de changement et/ou d'optimisation

Activité 2

Apporter, à la demande, son expertise fonctionnelle aux équipes projet ou métiers :

* Intervenir dans le cadre des réflexions d'amélioration ou d'évolution
* Participer à la résolution des problèmes fonctionnels
* Participer à la résolution des dysfonctionnements et des incidents du système d'information

Activité 3

Conduire la rédaction du cahier des charges et participer à la sélection des ressources internes et externes :

* Fixer les paramètres et les objectifs du projet : valeur ajoutée, planning, enveloppe budgétaire...

* Analyser les besoins fonctionnels auprès des départements (métiers) concernés
* Rédiger le cahier des charges (spécifications organisationnelles générales)
* Consulter les prestataires et participer à leur sélection
* Participer à la formalisation des plans d'assurance qualité

Activité 4

Réaliser le support à la mise en oeuvre des projets :

* Mettre en place les structures du projet et les règles de fonctionnement (méthodes, outils de pilotage...)
* Réaliser les arbitrages et piloter l'avancement des travaux (choix des indicateurs, définition des étapes intermédiaires...)
* Participer à l'allocation et au suivi de l'affectation des ressources
* Communiquer sur l'état d'avancement et de réalisation du projet

Activité 5

Conduire la vérification de conformité entre la réalisation du projet et le cahier des charges :

* Animer et mettre en oeuvre la vérification de la conformité des travaux réalisés (recettes...)
* Participer à la rédaction des référentiels et des documents orientés utilisateurs

Activité 6

Participer à l'encadrement et l'animation des équipes dans le cadre de la mise en oeuvre de projets :

* Participer à l'animation des instances de pilotage
* Mettre en place le support au démarrage
* Organiser et animer les sessions de formation
* Réaliser les actions et les supports de communication sur le projet

Activité 7

Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances

Analyse prospective
Architecture fonctionnelle du SI
Communication écrite
Communication orale
Conception de procédures
Conduite de projet
Environnement et métiers des groupes de protection sociale complémentaire
Méthodologie d'audit (analyse de besoins)
Négociation
Organisation et procédures internes
Orientations stratégiques du Groupe

Paramètrage d'applications "métier" Procédures managériales internes

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée Animer une équipe de projet Animer une réunion Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation Calculer des budgets prévisionnels et des retours sur investissements Conduire un entretien Négocier des délais, des moyens Piloter un projet Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents Qualifier et formuler une expression de besoin Rédiger un cahier des charges Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...) Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions du dialogue Être force de proposition Faciliter la coopération tranversale Faire preuve d'adaptation Faire preuve de diplomatie Faire preuve de dynamisme et positiver Faire preuve de rigueur et d'organisation Représenter les Régimes et en donner une image positive Savoir tenir sa position

Conseiller Organisation

Famille : CONSEIL et PILOTAGE
Sous-famille : Organisation/Qualité

Appellations d'emploi les plus courantes

Chef de Projet Organisation

Organisateur

Chargé d'Organisation-Méthode

Assistant Organisation

Finalité du métier

Piloter l'amélioration des processsus (production, support, pilotage) et contribuer à l'élaboration de nouveaux systèmes de gestion, dans le respect des orientations stratégiques

Activités principales

Activité 1

Analyser le besoin ou la demande de changement organisationnel en réalisant un diagnostic fonctionnel et organisationnel :

* Réaliser une étude d'opportunité
* Effectuer une étude de l'existant
* Conduire une étude d'impact

Activité 2

Construire des scénarios alternatifs pour faciliter la prise de décision :

* Elaborer et décrire les différents scénarios
* Evaluer la faisabilité : aspects techniques, organisationnels, RH .
* Analyser et estimer le retour sur investissement (ROI)

Activité 3

Définir et piloter la réalisation de projets :

* Effectuer le cadrage et la planification du projet
* Définir le budget
* Identifier les risques
* Animer les instances de pilotage du projet et la communication
* Effectuer le suivi d'avancement et proposer les actions correctives : tableaux de bord, plans de

franchissement, plans de contournement...

Activité 4
Evaluer et suivre les résultats des projets : * Réaliser le bilan des projets : évaluer les résultats et rédiger le rapport

Activité 5
Conseiller la Direction et faire des propositions d'amélioration : * Proposer des plans de progrès sur la base des schémas d'organisation actuels ou futurs : analyse de processus, étude comparative, veille technologique...

Activité 6
Animer des réunions de travail, des équipes projet et les relations avec les interlocuteurs de l'entreprise associés aux projets

Activité 7
Apporter, selon le besoin, son expertise aux directions de l'entreprise : vision globale, méthodologie...

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Analyse prospective Communication écrite Communication orale Conception de procédures Conduite de projet Environnement et métiers des groupes de protection sociale complémentaire Méthodologie d'audit (analyse de besoins) Négociation Normes et procédures qualité Organisation et procédures internes Orientations stratégiques du Groupe Procédures managériales internes

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
Animer une équipe de projet
Animer une réunion
Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation
Calculer des budgets prévisionnels et des retours sur investissements
Conduire un entretien
Négocier des délais, des moyens
Piloter un projet
Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
Qualifier et formuler une expression de besoin
Rédiger un cahier des charges
Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions du dialogue
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de dynamisme et positiver
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Représenter les Régimes et en donner une image positive

Conseiller Qualité

Famille : CONSEIL et PILOTAGE
Sous-famille : Organisation/Qualité

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable Qualité

Chargé de la Qualité

Chargé d'Etudes Qualité

Assistant Qualité

Finalité du métier

Contribuer au développement de la qualité optimale des processus, produits et services du Groupe dans une démarche d'amélioration permanente

Activités principales

Activité 1

Conseiller la Direction dans l'élaboration de la politique qualité :

* Faire des propositions de périmètre à certifier et recueillir l'engagement de la DG
* Définir et proposer les objectifs qualité et leurs indicateurs de suivi
* Effectuer le cadrage de la démarche qualité : planification, budget, ressources.

Activité 2

Elaborer et mettre en oeuvre la démarche qualité :

* Aalyser la cartographie des processus et des procédures du périmètre, à défaut l'établir
* Positionner les indicateurs de qualité dans les processus
* Identifier les compétences et les ressources nécessaires à la réalisation des processus
* Définir la méthodologie " écoute clients", "évaluation des fournisseurs"
* Animer l'établissement des contrats de service

Activité 3

Vérifier la conformité et l'efficience du SMQ (Système de Management de la Qualité) :

* Analyser les résultats au regard des objectifs fixés
* Etudier les retours d'information clients : enquêtes clients, réclamations, informations terrain.
* Planifier et organiser des audits qualité
* Evaluer les performances des fournisseurs

Activité 4
Améliorer le système qualité : * Proposer et suivre les actions correctives et préventives * Suivre les évolutions des normes qualité * Effectuer des études comparatives : résultats, outils, méthodes.

Activité 5
Animer la démarche qualité : réunions, communication, instances de pilotage.... * Réaliser les actions et les supports de communication interne * Organiser les revues de processus et de direction * Participer aux instances de pilotage

Activité 6
Gérer et actualiser la documentation qualité (manuel qualité, procédures, fiches d'instruction.)

Activité 7
Préparer et organiser les audits à blanc et de certification des organismes de contrôle

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Analyse prospective Communication écrite Communication orale Conception de procédures Conduite de projet Environnement et métiers des groupes de protection sociale complémentaire Méthodologie d'audit Qualité Négociation Normes et procédures qualité Organisation et procédures internes Orientations stratégiques du Groupe Procédures managériales internes

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
Animer une équipe de projet
Animer une réunion
Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation
Conduire un entretien
Négocier des délais, des moyens
Piloter un projet
Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
Traduire des objectifs en plan d'actions
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions du dialogue
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de dynamisme et positiver
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Représenter les Régimes et en donner une image positive

Chargé de Développement Ressources Humaines

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Ressources Humaines**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

Chargé de Recrutement

Chargé de Formation

Chargé de Paie et de Données Sociales

Finalité du métier

Contribuer à la définition de la stratégie, au développement et à la gestion des ressources humaines du Groupe

Activités principales

Activité 1

Conseiller la direction dans la définition de la stratégie RH et accompagner les responsables opérationnels dans sa mise en oeuvre :

* Analyser les enjeux, décliner les orientations stratégiques de l'entreprise et identifier leurs impacts en matière de gestion et développemnt des RH
* Réaliser les études RH requises en matière de gestion des effectifs, compétences, rémunérations...
* Analyser, qualifier et anticiper les besoins RH
* Contribuer à la définition des plans d'actions RH

Activité 2

Concevoir, mettre en oeuvre, évaluer les dispositifs, les processus et les outils du développement et de la gestion des ressources humaines :

* Définir les processus et les outils RH : GPEC, recrutement, mobilité interne, formation, évaluation, rémunérations, paie, relations sociales...
* Déployer les dispositifs et outils RH auprès des managers et des collaborateurs (y compris SIRH, NTIC)
* Animer des réunions sur les processus et les outils RH en vue de leur adaptation et de leur amélioration* Définir et mettre en place des indicateurs de pilotage et de suivi pour mesurer la pertinence des dispositifs et des outils RH

Activité 3
Conseiller et accompagner les salariés et les responsables hiérarchiques en matière de développement et de gestion RH : * Apporter un appui technique aux managers dans la gestion et le développement de leurs ressources humaines : emploi, compétences, droit du travail, rémunérations, paie... * Apporter une réponse adaptée aux sollicitations individuelles des salariés

Activité 4
Réaliser une veille : * Analyser les évolutions légales, réglementaires et conventionnelles * Identifier et analyser les tendances en matière de : attentes des salariés, emploi, compétences, métiers... * Identifier et anlyser les évolutions des NTIC en vue de leur intégration

Activité 5
Conseiller et apporter son appui dans la gestion des relations sociales : * Participer à la préparation des instances réprésentatives du personnel * Animer, le cas échéant, les instances représentatives du personnel * Participer à la rédaction et la négociation des accords d'entreprise * Réaliser, selon le besoin, des études et des enquêtes sociales

Activité 6
Effectuer le reporting de son activité et garantir la fiabilité des informations RH

Principales compétences clés

Connaissances
Activités et métiers du Groupe Analyse prospective Analyse statistique : données sociales Communication écrite Communication orale Conduite de projet Convention collective et accord d'entreprise Droit de la Formation Droit des assurances : contrats, succession Droit Social Environnement de la protection sociale Ergonomie Fiscalité : formation, rémunération globale... Gestion de conflit (médiation...) Gestion du recrutement, de la formation et de l'administration du personnel

GPEC (concepts, méthodes, outils)
GRH (concepts, méthodes, outils)
Instances représentatives du personnel : consultation, information, fonctionnement...
Marché institutionnel de l'emploi et caractéristiques du bassin d'emploi
Marchés / Produits / Services du Groupe
Négociation
Normes et procédures d'hygiène et de sécurité
NTIC et ses champs d'application via la dématérialisation, internet, numérisation...
Organisation et procédures internes
Paie (réglementation)
Paritarisme - Organisations Syndicales
Pédagogie
Politique et dispositifs managériaux internes
Politiques, dispositifs et financements de la formation professionnelle
Principes budgétaires et indicateurs de gestion
Procédures civiles et pénales
Psychologie du travail
Réglementation des prêts : employeurs, logement...
SIRH (principes et fonctionalités)
Sociologie des organisations
Stratégie de l'entreprise

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Accompagner et conseiller les managers en matière de GRH et de GPEC
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser la qualité des prestations RH fournies
Analyser les impacts des évolutions stratégiques sur les métiers et les emplois
Animer une réunion
Animer, développer et maintenir un réseau
Apporter sa maîtrise du SIRH aux utilisateurs d'outils RH décentralisés
Apprécier le climat social
Assurer une veille technique et réglementaire
Conduire des entretiens individuels et/ou collectifs
Conduire un projet
Conseiller, orienter les salariés sur leurs droits, leurs obligations et les démarches à effectuer au regard de leur demande
Créer un climat de confiance
Définir et mettre en oeuvre des indicateurs d'évaluation pertinents
Diagnostiquer une problématique professionnelle individuelle ou collective
Elaborer des dispositifs et des outils RH adaptés à l'entreprise
Evaluer l'impact financier et/ou social des décision de la Direction touchant à la gestion du personnel et en identifier les risques potentiels
Faire la part entre les informations confidentielles et celles diffusables
Favoriser le dialogue social
Gérer les conflits collectifs ou individuels (manager/collaborateur, entre salariés)

Identifier les besoins RH en fonction des orientations définies Négocier Promouvoir la gestion et le développement des RH du groupe Rédiger un cahier des charges Rendre compte Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...) Développer le travail en équipe et fédérer autour de ses actions Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions du dialogue Être force de proposition Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur Faciliter la coopération tranversale Faire preuve d'initiative Faire preuve de rigueur et d'organisation Installer et développer un climat de confiance Prendre des décisions Prendre du recul Représenter l'Institution et en donner une image positive Respecter les obligations de confidentialité Se positionner en tant que représentant de l'employeur

Gestionnaire Ressources Humaines

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Ressources Humaines**

Appellations d'emploi les plus courantes

Assistant Développement Ressources Humaines

Gestionnaire Administration du Recrutement

Gestionnaire Administration de la Formation

Gestionnaire Administration du Personnel

Gestionnaire de Paie

Technicien de Paie

Finalité du métier

Contribuer à la mise en oeuvre de la politique RH et à la gestion des données individuelles et collectives du personnel

Activités principales

Activité 1

Informer, orienter et conseiller les salariés et leur managers, à partir de l'analyse des situations individuelles, sur les droits et obligations de chacun :

* Recevoir, écouter et analyser la demande
* Sélectionner les informations utiles en vue de répondre aux demandes
* Orienter vers l'interlocuteur compétent
* Alerter le cas échéant

Activité 2

Mettre en oeuvre et réaliser l'ensemble des actes de gestion administrative concernant la situation des salariés du Groupe (charges sociales/déclarations, recrutement, formation, gestion du temps, mouvements du personnel, paie, rémunération...) :

* Recueillir et analyser les informations nécessaires
* Mettre en oeuvre les modes opératoires prescrits
* Contrôler les données
* Réaliser le reporting de ses activités

Activité 3
Contribuer à la réalisation d'études, de projection et ou de simulations sur les effectifs, les coûts...: * Concevoir et réaliser des requêtes selon le besoin * Construire et renseigner les tableaux de bord * Réaliser le contrôle de cohérence des données * Participer à la formalisation de documents de présentation et de communication

Activité 4
Exploiter le système d'information RH afin de fournir des données fiables : * Saisir les informations collectées dans le SIRH * Participer aux opérations de paramètrage * Contribuer aux projets d'amélioration et d'évolution du SIRH

Activité 5
Participer à la mise en oeuvre et à l'évaluation des dispositifs, des processus et des outils RH : * Participer au déploiement des dispositifs et outils RH auprès des managers et des collaborateurs * Participer à la préparation et l'animation des réunions d'information et de réflexion sur les processus et les outils RH * Proposer et participer à la mise en place et au suivi des indicateurs de pilotage * Apporter un soutien logistique pour le fonctionnement des instances représentatives du personnel

Principales compétences clés

Connaissances
Analyse statistique : données sociales Communication écrite Communication orale Comptabilité générale Convention collective et accord d'entreprise Droit de la Formation Droit Social Environnement de la protection sociale Fiscalité : formation, rémunération globale... Gestion du recrutement, de la formation et de l'administration du personnel GPEC (concepts, méthodes, outils) GRH (concepts, méthodes, outils) Instances représentatives du personnel : consultation, information, fonctionnement... Marché institutionnel de l'emploi et caractéristiques du bassin d'emploi Marchés / Produits / Services du Groupe Métiers du Groupe Normes et procédures d'hygiène et de sécurité NTIC et ses champs d'application via la dématérialisation, internet, numérisation... Organisation et procédures internes

Paie (réglementation)
Paritarisme - Organisations Syndicales
Politique et dispositifs managériaux internes
Politiques, dispositifs et financements de la formation professionnelle
Principes budgétaires et indicateurs de gestion
Procédures civiles et pénales
Psychologie du travail
Réglementation des prêts : employeurs, logement...
SIRH (principes et fonctionalités)
Sociologie des organisations
Stratégie de l'entreprise

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Accompagner et conseiller les managers en matière de processus et d'outils RH
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser
Analyser la qualité des prestations RH fournies
Animer une réunion
Appliquer méthodiquement des procédures explicites
Apporter sa maîtrise du SIRH aux utilisateurs d'outils RH décentralisés
Assurer une veille technique et réglementaire
Conseiller, orienter les salariés sur leurs droits, leurs obligations et les démarches à effectuer au regard de leur demande
Contrôler
Contrôler la qualité des bases de données du SIRH
Diagnostiquer une situation professionnelle individuelle ou collective
Faire la part entre les informations confidentielles et celles diffusables
Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
Partager les informations
Prioriser et réguler
Promouvoir la gestion et le développement des RH du groupe
Proposer et suivre des indicateurs pertinents
Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
Rédiger un cahier des charges
Rendre compte
Synthétiser
Utiliser les différents applicatifs professionnels
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à...)
Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles
Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
Echanger des informations avec son interlocuteur en étant à son écoute et en créant les conditions

du dialogue Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...) Faire preuve de disponibilité Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...) Faire preuve de ténacité et de persévérance Représenter l'Institution et en donner une image positive Respecter les obligations de confidentialité Se positionner en tant que représentant de l'employeur

Formateur

Famille : **CONSEIL et PILOTAGE**
Sous-famille : **Ressources Humaines**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chef de Projet Pédagogique

Formateur

Finalité du métier

Assurer le transfert de savoirs clés nécessaires à l'entreprise et accompagner la montée en compétences des salariés

Activités principales

Activité 1

Qualifier le besoin de formation et participer à l'élaboration du cahier des charges :

* Calibrer le besoin de formation et en analyser le lien activité/emploi/compétences
* Identifier la contribution attendue de l'action de formation
* Participer à l'élaboration du cahier des charges

Activité 2

Concevoir l'action de formation :

* Définir les objectifs pédagogiques au regard des attentes et du besoin
* Construire le scénario pédagogique : contenu et niveau
* Définir l'ingénierie pédagogique : techniques d'animation, méthodes pédagogiques, outils.
* Cibler les étapes, les indicateurs et les outils d'évaluation de l'appropriation des savoirs clés à transférer aux participants

Activité 3

Concevoir le kit de formation au regard des objectifs pédagogiques et du profil des stagiaires :

* Construire les différents outils de formation dans le respect du scénario pédagogique
* Concevoir les supports pédagogiques : livret d'animation, livret du participant, exercices...
* Valider la session de formation et le kit de formation

Activité 4
Animer une session de formation : * Effectuer la préparation logistique de la session de formation * Animer le stage dans le respect du scénario et de l'ingénierie pédagogiques définis * Veiller en permanence à la compréhension des stagiaires

Activité 5
Réaliser l'évaluation de l'action de formation : * S'assurer de l'acquisition et l'appropriation des savoirs clés à transférer * Accompagner les managers dans l'évaluation de la mise en oeuvre des savoirs clés

Principales compétences clés

Connaissances
Communication écrite
Communication orale
Conception pédagogique : scénario, méthodes, outils, évaluation...
Environnement de la protection sociale complémentaire
Gestion de projet
Métiers du Groupe
Outils bureautiques
Pédagogie (adultes)

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Animer une session de formation
Concevoir des séquences pédagogiques
Concevoir ou adapter des supports de communication en fonction des messages et des cibles
Définir et mettre en oeuvre une procédure de contrôle et de suivi pédagogique
Etablir et rédiger une proposition commerciale et/ou répondre à un appel d'offre
Partager les informations
Qualifier et formuler une expression de besoin
S'exprimer en fonction de son public

Savoir-faire relationnels (Capacité à...)
Adopter un comportement relationnel approprié
Avoir le sens du client et du service
Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
Être force de proposition
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve d'empathie
Faire preuve d'une capacité d'auto-évaluation
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de dynamisme et positiver
Faire preuve de rigueur et d'organisation

Développement

Assistant Commercial

Famille : DEVELOPPEMENT
Sous-famille : Appui Vente

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de clientèle

Assistant commercial (vente à distance)

Télévendeur

Finalité du métier

Contribuer à la prospection commerciale, participer à la vente de produits et services, assurer le suivi après-vente des contrats et fidéliser le portefeuille

Activités principales

Activité 1

Développer le portefeuille de prospects/clients :

* Cibler les prospects selon le périmètre d'action défini (ex : particuliers, professionnels, entreprises, Grands Comptes…) le cas échéant
* Réaliser des appels sortants vers la cible de prospects identifiés (ex : particuliers, petites entreprises…)
* Prendre des rendez-vous prospects/clients pour les commerciaux
* Préparer les rendez-vous pour les commerciaux (ex : dossiers clients, réunions d'information clients, etc.)
* Prendre en charge le besoin du client selon le canal d'interlocution choisi par celui-ci (ex : mail, téléphone, face à face, réseaux sociaux…)
* Analyser et qualifier la demande du client
* Informer, assister et conseiller les prospects/clients sur les produits/services du Groupe en utilisant les moyens de contact multicanal
* Apporter un conseil personnalisé et des solutions sur-mesure sur l'ensemble de la gamme de produits/services du Groupe (ex : santé, épargne, prévoyance, retraite…) répondant aux besoins du client
* Répondre à des propositions commerciales
* Vendre la gamme de produits/services de l'entreprise (ex : santé, épargne, prévoyance, retraite…) à un portefeuille de clients spécifiques
* Collecter et faire remonter aux commerciaux toutes informations utiles sur les clients, la réglementation, les évolutions des marchés…
* Suivre les campagnes commerciales et relancer les clients/prospects

Activité 2
Fidéliser les clients du portefeuille : * Suivre son portefeuille clients * Remonter les satisfactions/insatisfactions des clients à sa hiérarchie * Accompagner ses clients dans l'utilisation des produits et services offerts par le Groupe

Activité 3
Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie commerciale : * Mettre en œuvre le plan d'actions commercial défini et établir sa feuille de route * Réaliser le reporting de son activité en mettant à jour ses actions et les informations clients qu'il recueille dans les outils prévus à cet effet (ex : CRM) * Se coordonner avec le commercial/technico-commercial et piloter à distance l'activité et alerter en cas de problèmes

Principales compétences clés

Compétences « cœur de métier »
Maitrise des techniques de vente adaptées à chaque canal
Maitrise des outils d'aide à la vente
Maitrise des outils de gestion de contrats et tarification
Gestion de la relation client au téléphone
Négociation avec les prospects/clients

Compétences transverses
Environnement et réglementation sociale, fiscale et financière de la protection sociale
Métiers et organisation du Groupe
Produits et services du Groupe
Gestion des situations difficiles
Analyse des données clients

Compétences de type Savoir-être
Orientation Clients
Orientation Résultats
Agilité/Adaptation aux changements
Gestion de plusieurs espaces temps
Ecoute
Communication écrite et orale
Ouverture vers l'extérieur
Travail en mode collaboratif
Force de proposition/Innovation
Proactivité/réactivité
Rigueur et organisation

Compétences numériques
Maitrise des outils collaboratifs/réseaux sociaux internes ou externes

Voies d'accès au métier

*Bac +2/3 minimum
*DUT Techniques de commercialisation
*BTS Assistant de manager
*Expérience Equivalent
*Alternance
*DUT Gestion Administrative et Commerciale
*BTS Assistant de gestion PME-PMI
*BTS Assurances, Négociation et Relation client
*BTS Management des Unités Commerciales (MUC)
* …

Exemples de métiers d'entrée

Au sein d'autres familles

* Assistant/secrétaire
* Gestionnaire administratif
* Chargé de souscription contrats

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Commercial * Technico-commercial/Assistant technico-commercial	* Manager de proximit * Conseiller gestion particuliers * Conseiller gestion entreprises * Gestionnaire recouvrement contentieux

Technico-Commercial

Famille : DEVELOPPEMENT
Sous-famille : Appui Vente

Appellations d'emploi les plus courantes

Technico-commercial

Conseiller Technico-commercial fusion

Chargé de mission Technico-commercial

Chargé de support technico-commercial

Chargé de développement technico-commercial

Technico-commercial Grands Comptes

Chargé d'études technico-commercial retraite

Assistant Technico-commercial

Finalité du métier

Aider le commercial à fidéliser et dynamiser le portefeuille de clients, et lui apporter son expertise technique

Activités principales

Activité 1

Contribuer au développement du portefeuille :

* Prendre en charge le besoin du client le cas échéant selon le canal d'interlocution choisi par celui-ci (ex : mail, téléphone, face à face, réseaux sociaux…)
* Analyser et qualifier la demande du client
* Informer les prospects/clients sur les produits/services du Groupe en utilisant les moyens de contact multicanal
* Apporter un conseil personnalisé et des solutions techniques aux commerciaux et/ou clients sur l'ensemble de la gamme de produits/services du Groupe (ex : santé, épargne, prévoyance, retraite…)
* Répondre aux appels d'offres (ex : Grands Comptes et entreprises)
* Etablir des propositions commerciales adaptées aux besoins du client
* Vendre la gamme de produits/services de l'entreprise le cas échéant (ex : santé, épargne, prévoyance, retraite) en direct ou par l'intermédiaire d'un tiers (ex : courtage)
* Participer aux rendez-vous avec les commerciaux le cas échéant
* Réaliser une veille des évolutions réglementaires et sociales de son secteur d'activité (ex : assurance, santé, prévoyance, retraite…)
* Suivre l'édition des contrats et assurer la gestion administrative des contrats (ex : recueil

des pièces nécessaires pour élaborer le contrat, vérification des pièces contractuelles, etc.)
* Analyser les données clients
* Partager l'information Client en mode collaboratif (ex : groupes de travail transversaux avec le marketing, la communication, etc…)

Spécificités « Courtage »
* Répondre aux cahiers des charges et apporter des réponses en lien avec le commercial
* Animer des réseaux de courtiers en présentiel et sur les outils digitaux
* Participer aux rendez-vous avec les commerciaux le cas échant

Spécificités hors « Courtage »
* Faire l'interface avec les interlocuteurs concernés (ex : commercial, service juridique, service de gestion…) pour le montage des contrats complexes
* Former les commerciaux à la connaissance des caractéristiques des produits/services vendus

Activité 2
Contribuer à la fidélisation des clients du portefeuille : * Coordonner et participer à la mise en œuvre d'actions commerciales et de marketing local * Remonter les satisfactions/insatisfactions des clients à sa hiérarchie * Accompagner ses clients dans l'utilisation des produits et services offerts par le Groupe * Faire l'interface entre le client et les autres services (ex : gestion, juridique…) * Transmettre la connaissance de son portefeuille aux nouveaux commerciaux * Suivre et participer à la négociation du renouvellement des contrats

Activité 3
Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie commerciale : * Aider le commercial à transmettre les résultats des actions commerciales et participer à l'analyse de leurs résultats * Analyser, vérifier et concevoir les comptes de résultats le cas échéant * Partager l'information client et les bonnes pratiques commerciales (ex : utilisation des nouveaux outils, réflexion clients, méthodes de vente…) * Alimenter le CRM avec les informations clients qu'il recueille Spécificités « Courtage » * Connaitre et faire appliquer la réglementation spécifique au courtage (ex : statut juridique et fiscal) * Suivre les résultats du portefeuille du courtier (ex : commissions…)

Principales compétences clés

Compétences « Cœur de métier »
Maitrise des techniques de vente adaptées à chaque canal Maitrise des outils d'aide à la vente Maitrise des outils de gestion de contrats et tarification

Compétences transverses
Environnement et réglementation sociale, fiscale et financière de la protection sociale
Métiers et organisation du Groupe
Instances Représentatives du Personnel (IRP)
Produits/services du Groupe
Tissu économique local et environnement concurrentiel
Gestion des situations difficiles
Analyse des données clients
Animation d'une réunion
Maîtrise des outils collaboratifs/réseaux sociaux internes ou externes

Compétences « Comportements professionnels »
Orientation Clients
Orientation Résultats
Agilité/Adaptation aux changements
Gestion de plusieurs espaces temps
Ecoute
Communication écrite et orale
Ouverture vers l'extérieur
Travail en mode collaboratif
Force de proposition/Innovation
Proactivité/réactivité
Autonomie
Rigueur et organisation

Voies d'accès au métier

Voies d'entrée externes :	Voies d'entrée internes
*BAC+2/3 minimum dans le domaine de l'assurance, de la banque ou de la finance *DUT Gestion Administrative et Commerciale *DUT Techniques de commercialisation *BTS Assurances, Négociation et Relation client *BTS Management des Unités Commerciales (MUC) *Licence Econométrie *Expérience professionnelle équivalente *…	* Assistant commercial * Chargé de souscription de contrats * Conseiller Gestion Particuliers ou Entreprises

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Commercial * Marketeur opérationnel * Marketeur marchés/produits	* Manager de proximité * Conseiller Gestion Particuliers ou Entreprises * Chargé de développement social * Auditeur * Chargé services techniques

Commercial

Famille : **DEVELOPPEMENT**
Sous-famille : **Vente**

Appellations d'emploi les plus courantes

Commercial individuels/particuliers

Commercial entreprises

Commercial Grands Comptes

Finalité du métier

Assurer la promotion et la vente des produits et services auprès des entreprises et des particuliers, dans le respect de la stratégie du Groupe et du plan commercial défini

Activités principales

Activité 1

Développer son portefeuille de prospects/clients :

* Cibler les prospects/clients selon le périmètre d'action défini (ex : particuliers, professionnels, entreprises, Grands Comptes…)
* Mener des actions de prospection et prendre des rendez-vous en optimisant son temps commercial
* S'informer sur les prospects/clients avant la prise de rendez-vous
* Prendre en charge le besoin du client selon le canal d'interlocution choisi par celui-ci (ex : mail, téléphone, face à face, réseaux sociaux…)
* Analyser et qualifier la demande du client
* Informer les prospects/clients des produits/services du Groupe en utilisant les moyens de contact multicanal
* Apporter un conseil personnalisé et des solutions adaptées au besoin du client
* Répondre aux appels d'offres (ex : Grands Comptes et entreprises)
* Etablir des propositions commerciales adaptées aux besoins du client
* Vendre la gamme de produits/services de l'entreprise (ex : santé, épargne, prévoyance, retraite…) en direct ou par l'intermédiaire d'un tiers (ex : courtage)
* Animer des réseaux d'interlocuteurs en présentiel et sur les outils digitaux (ex : communautés, groupes de discussion…) et participer à des évènements externes
* Obtenir la recommandation de ses clients pour vendre des produits/services du Groupe
* Développer et animer la relation avec les partenaires sociaux
* Réaliser une veille des évolutions réglementaires et sociales de son secteur d'activité (ex : assurance, santé, prévoyance, retraite…)

Activité 2
Fidéliser les clients de son portefeuille : * Coordonner et participer à la mise en œuvre d'actions commerciales et de marketing local * Remonter les satisfactions/insatisfactions des clients à sa hiérarchie * Accompagner ses clients dans l'utilisation des produits et services offerts par le Groupe * Suivre son portefeuille clients (ex : taux d'attrition, compte de résultats…) et maintenir régulièrement la relation avec ceux-ci * Faire l'interface entre le client et les autres services (ex : gestion, juridique…) * Transmettre la connaissance de son portefeuille aux nouveaux commerciaux * Inviter les clients à des évènements

Activité 3
Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie commerciale : * Mettre en œuvre le plan d'actions commercial défini et établir sa feuille de route * Piloter et garantir l'atteinte et le développement des objectifs Retraite, Prévoyance, Santé, Epargne auprès des clients de son secteur géographique d'affectation et participer au développement de la notoriété du Groupe * Réaliser le reporting de son activité commerciale en mettant à jour ses actions et les informations clients qu'il recueille dans les outils prévus à cet effet (ex : CRM) * Transmettre les résultats et participer à l'analyse des résultats des actions commerciales réalisées * Partager sur les bonnes pratiques commerciales (ex : utilisation des nouveaux outils, réflexion clients, méthodes de vente…) et sur les informations clients pertinentes * Coordonner l'activité avec l'assistant commercial et/ou l'assistant technico-commercial (ex : organisation, feedbacks, etc.)

Principales compétences clés

Compétences « cœur de métier »
Maitrise des techniques de vente adaptées à chaque canal
Maitrise des outils d'aide à la vente
Maitrise des outils de gestion de contrats et tarification
Négociation avec les prospects/clients

Compétences transverses
Environnement et réglementation sociale, fiscale et financière de la protection sociale
Métiers et organisation du Groupe
Instances Représentatives du Personnel (IRP)
Produits/services du Groupe
Tissu économique local et environnement concurrentiel
Gestion des situations difficiles
Analyse des données clients
Animation d'une réunion

Compétences de type Savoir-être
Orientation Clients Orientation Résultats Agilité/Adaptation aux changements Gestion de plusieurs espaces temps Ecoute Communication écrite et orale Ouverture vers l'extérieur Travail en mode collaboratif Force de proposition/Innovation Proactivité/réactivité Autonomie Rigueur et organisation

Compétences numériques
Maitrise des outils collaboratifs/réseaux sociaux internes ou externes Animation des réseaux digitaux (community management)

Voies d'accès au métier

Voies d'entrée externes :	Voies d'entrée internes /
*BAC+2/3 minimum dans le domaine de l'assurance, de la banque ou de la finance *DUT Gestion Administrative et Commerciale *DUT Techniques de commercialisation *BTS Assurances, Négociation et Relation client *BTS Management des Unités Commerciales (MUC) *Ecoles de commerce *Ecoles d'assurance *Alternance *Expérience équivalente *…	* Assistant commercial * Technico-commercial * Commercial * Marketeur opérationnel * Marketeur marchés/produits * Conseiller clients * Conseiller Gestion Entreprises * Actuaire

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Commercial (ex : Ingénieur Grands Comptes, négociateur de branches, formateur, animateur commercial…) * Marketeur opérationnel * Marketeur marchés/produits	* Chargé de développement social * Manager de proximité * Directeur de projet MOA * Acheteur

Marketeur Marchés/Produits

Famille : **DEVELOPPEMENT**
Sous-famille : **Marketing**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chef de Marché

Chef de Produit

Assistant Chef de Marché

Assistant Chef de Produit

Marketeur relation client

Expert veille et analyse

Finalité du métier

Elaborer le plan marketing et mettre en place des actions de prospection et de vente pour promouvoir l'offre de produits/services

Activités principales

Activité 1

Concevoir et faire évoluer l'offre de produits/services :

* Réaliser des études de marché et des enquêtes de satisfaction/panels auprès des consommateurs pour positionner les produits et services sur le marché et identifier les besoins potentiels
* Cibler les clients (ex : marchés, concurrents…)
* Développer et adapter les produits/services via des méthodes innovantes (ex : Test & Learn, Design Thinking, SCRUM…)
* Proposer de nouveaux produits/services plus ciblés aux clients selon leur profil (ex : particuliers, professionnels, TPE, PME, entreprises…)
* Réaliser une veille concurrentielle
* Vérifier la conformité et la performance des offres de produits/services et les faire évoluer en fonction

Activité 2

Construire et mettre en œuvre le plan d'actions marketing :

* Proposer des catalogues de produits/services, des supports de communication et des kits de formation en collaboration avec le marketing opérationnel
* Construire un plan marketing adapté à la cible avec les moyens adéquats

Activité 3
Développer la connaissance client : * Déterminer, analyser et exploiter les données pertinentes par rapport à une situation * Partager l'information en mode collaboratif avec les autres services (ex : commercial, juridique, gestion…) * Coordonner des études clients avec les équipes spécialisées dans l'analyse complexe des données (ex: Data Scientists) * Produire des analyses fiables et les présenter pour prendre des décisions

Activité 4
Mener des projets transverses visant à la satisfaction client : * Coordonner les actions des différentes équipes sur le ciblage client (lancement des actions, changement de cibles…) * Piloter sa relation avec l'ensemble de son écosystème (autres services du Groupe, partenaires externes…)

Principales compétences clés

Compétences « cœur de métier »
Expérience et analyse du parcours client (multicanal) Conception et scénarisation des messages sur tous les supports Maitrise des nouvelles technologies et outils numériques dans un environnement multicanal Marketing digital Marketing mix Exploitation de données clients Construction de modèles prédictifs/recommandations stratégiques

Compétences transverses
Environnement et réglementation sociale, fiscale et financière de la protection sociale Métiers et organisation du Groupe Caractéristiques fonctionnelles et techniques du produit/service proposé Gestion de projet Maitrise des méthodes innovantes Veille de son environnement interne et externe Analyse de données clients

Compétences de type Savoir-être
Orientation Clients Orientation Résultats Agilité/Adaptation aux changements Gestion de plusieurs espaces temps Ecoute Communication écrite et orale Ouverture vers l'extérieur Travail en mode collaboratif

Proactivité/réactivité Force de proposition/Innovation Créativité Rigueur et organisation

Compétences numériques
Maitrise des outils collaboratifs/réseaux sociaux internes ou externes

Voies d'accès au métier

Voies d'entrée externes :	Voies d'entrée internes :
*Bac +2 à Bac +5 *Master Marketing *Ecoles de commerce *Expérience équivalente *…	*Marketeur opérationnel * Commercial

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Marketeur digital (ex : Responsable Marketing digital, Responsable CRM, Data Scientist, Use Experience Designer, Web Analyste, Web Marketeur…) * Commercial	* Manager de proximité * PMO * Chargé de développement social

Marketeur Opérationnel

Famille : **DEVELOPPEMENT**
Sous-famille : **Marketing**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé d'Etudes opérationnelles

Chargé d'Etudes Marketing opérationnel

Marketeur digital

Marketeur opérationnel

Chargé Marketing opérationnel

Assistant Marketing

Gestionnaire support marketing

Chef de projet marketing

Finalité du métier

Décliner la stratégie marketing et multicanal définie par le Groupe et assurer le suivi opérationnel des projets en réalisant les actions ou supports marketing adaptés aux cibles de clientèle

Activités principales

Activité 1

Construire et mettre en œuvre le plan d'actions marketing :

* Décliner la stratégie commerciale du Groupe pour l'ensemble des produits/services (ex : retraite complémentaire, complémentaire santé, prévoyance, épargne…) et sur l'ensemble des canaux
* Concevoir les ciblages clients pour les opérations en s'appuyant sur les données existantes
* Mettre en œuvre le marketing mix (produit, prix, distribution, promotion) sur l'ensemble des canaux disponibles et des produits/services du Groupe
* Concevoir une expérience client/parcours client sur l'ensemble des canaux (multicanal)
* Elaborer les campagnes ou actions marketing selon les cibles (ex : particuliers, professionnels, TPE, PME, entreprises, Grands Comptes…) et les supports de diffusion (ex : plaquettes, applications, site internet, chat, e-mail…) pour l'ensemble des produits/services dans le respect des coûts et des délais
* Analyser et suivre les résultats des actions marketing (ex : campagnes, communication commerciale, e-mailing…)
* Organiser les évènements/actions commerciaux (ex : salons, séminaires, conférences clients…)
* Réaliser une veille concurrentielle

Activité 2
Concevoir des actions de communication : * Partager l'information et travailler en mode collaboratif avec les commerciaux et les équipes dédiées à l'analyse des données complexes (ex : Data scientists) * Elaborer des outils et argumentaires commerciaux destinés à améliorer l'acte de vente (présentations du produit, plaquettes innovantes, catalogues…) dans un environnement multicanal * Choisir les canaux de communication adaptés au lancement d'un produit/service (ex : annonces publicitaires, évènements, séminaires…) * Déployer le plan d'actions commercial en local (agences territoriales) * Faire remonter les besoins des clients via les commerciaux et les autres services (ex : logistique, achats, gestion, centre de relation clients…) * Concevoir un plan de communication cross-canal

Activité 3
Mener des projets transverses visant la satisfaction client : * Coordonner les actions des différentes équipes sur le ciblage client (ex : lancement des actions, changement de cibles…) * Piloter sa relation avec l'ensemble de son écosystème (autres services du Groupe, partenaires externes…)

Principales compétences clés

Compétences « cœur de métier »
Expérience et analyse du parcours client (multicanal) Conception et scénarisation des messages sur tous les supports Maitrise des nouvelles technologies et outils numériques dans un environnement multicanal Organisation d'évènements Marketing digital Marketing mix Exploitation de données clients

Compétences transverses
Environnement et réglementation sociale, fiscale et financière de la protection sociale Métiers et organisation du Groupe Caractéristiques fonctionnelles et techniques du produit/service proposé Gestion de projet Pilotage de la relation avec les prestataires Maitrise des méthodes innovantes Veille de son environnement interne et externe Analyse de données clients

Compétences de type Savoir-être
Orientation Clients Orientation Résultats Agilité/Adaptation aux changements Gestion de plusieurs espaces temps Ecoute Communication écrite et orale Ouverture vers l'extérieur Travail en mode collaboratif Proactivité/réactivité Force de proposition/Innovation Créativité Rigueur et organisation

Compétences numériques
Maitrise des outils collaboratifs/réseaux sociaux internes ou externes

Voies d'accès au métier

Voies d'entrée externes :	Voies d'entrée internes :
*Bac +2 à Bac +5 *Master Marketing *DUT Techniques de Commercialisation *BTS Assurances, Négociation et Relation Client *BTS Management des Unités Commerciales (MUC) *Ecoles de commerce *Ecoles de communication *Expérience Equivalente *…	*Commercial *Chargé de Communication

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Marketeur marchés/produits * Marketeur digital (ex : Responsable Marketing digital, Responsable CRM, Data Scientist, Use Experience Designer, Web Analyste, Web Marketeur…) * Commercial	* Manager de proximité * PMO

Finance

Acheteur

Famille : **FINANCE**
Sous-famille : **Achats**

Appellations d'emploi les plus courantes

Acheteur

Chargé des Achats

Assistant Achat

Approvisionneur

Finalité du métier

Procéder aux achats et aux approvisionnements des biens et services en optimisant le rapport qualité/prix

Activités principales

Activité 1

Elaborer et proposer à la Direction Générale un programme d'achats pluriannuel en vue de définir la politique d'achats du Groupe :

* Analyser les besoins
* Effectuer le chiffrage et la planification des achats
* Proposer un programme pluriannuel d'achats

Activité 2

Analyser les demandes et les besoins des services de l'entreprise et en vérifier la pertinence :

* Réceptionner et traiter les demandes d'achats
* Examiner le bien-fondé de la demande au regard des prévisions d'achats
* Proposer la "solution d'achat" la plus adéquate au regard des prévisions et des besoins du service demandeur

Activité 3

Préparer et suivre le budget des achats :

* Etablir le budget dans le respect du plan pluriannuel d'achats
* Faire valider le budget par la Direction Générale
* Analyser et suivre les investissements et les dépenses
* Analyser et justifier les écarts

* Proposer les actions correctives

Activité 4
Rechercher, sélectionner et qualifier les fournisseurs : * Réaliser des études de marché * Analyser les propositions des fournisseurs * Effectuer la mise en concurrence * Sélectionner les fournisseurs et leurs prestations au meilleur rapport qualité/prix

Activité 5
Mettre en oeuvre l'acte d'achat de biens et de services, dans le respect des procédures établies et en gérant les stocks : * Rédiger et valider les cahiers des charges en relation avec les services demandeurs

Activité 6
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Communication écrite (courriers commerciaux, propositions commerciales, compte rendus...)
Droit commercial : contrat de prestations de service
Fournisseurs/Prestataires
Négociation
Normes et procédures achats
Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats)
Principes budgétaires et indicateurs de gestion
Réglementation de la profession
Techniques d'achats

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Assurer une veille technique et réglementaire
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Définir et mettre en oeuvre une procédure et des indicateurs de contrôle et de suivi
Elaborer et suivre un budget
Elaborer une étude de marché en repérant les besoins, attentes et spécificités de la cible
Négocier des délais, des moyens avec le réseau, la sous traitance, les fournisseurs et/ou les partenaires
Rédiger un cahier des charges
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Avoir le sens du client et du service
Convaincre
Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
Être force de proposition
Faire preuve d'initiative
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de réactivité
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)
Prendre des décisions Représenter l'Institution et en donner une image positive

Voies d'accès au métier

*Bac + 2/Bac +5
*Master Management des achats
*Expérience professionnelle équivalente
*Licence Pro Commerce spécialisation achats
*Ecole de commerce
*…

Comptable

Famille : **FINANCE**
Sous-famille : **Comptabilité**

Appellations d'emploi les plus courantes

Comptable

Aide Comptable

Analyste Comptable

Gestionnaire Administratif et Comptable

Assistant Comptable

Finalité du métier

Assurer la tenue de la comptabilité, dans le respect des procédures établies, en garantissant la régularité et la fiabilité des comptes

Activités principales

Activité 1

Tenir la comptabilité générale et/ou analytique, et contrôler la cohérence des documents comptables produits :

* Réaliser la collecte, la vérification et l'enregistrement des données comptables :
* Effectuer les arrêtés de comptes et analyser leur évolution
* Juistifier les soldes comptables
* Effectuer la vérification des déclarations fiscales et sociales
* Alerter sur les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctives

Activité 2

Effectuer les paiements et/ou les encaissements, et gérer les oppositions :

* Réaliser les rapprochements bancaires et comptables entre les engagements et les factures
* Effectuer les relances auprès des services demandeurs
* Gérer les litiges

Activité 3

Effectuer le suivi comptable des biens et le raccordement avec l'inventaire :

* Enregistrer les entrées et les cessions

* Vérifier et raccorder les différents inventaires avec les positions comptables
* Calculer et ou vérifier la pertinence des dotations et des provisions

Activité 4
Produire les documents comptables et légaux (bilans, comptes de résultat, annexes, rapports de gestion...) pour diffusion : * Etablir les documents comptables et légaux * Effectuer leur diffusion

Activité 5
Participer à la définition, la rédaction et l'actualisation des procédures et des règles comptables, et de leurs conditions d'application

Activité 6
Entretenir les relations avec les partenaires financiers et les organismes de contrôles : * Rapprocher les positions bancaires et comptables * Participer à la négociation avec les partenaires financiers * Participer aux missions d' audit des organismes de contrôle : CAC...

Activité 7
Participer, en liaison avec le contrôle de gestion, à l'analyse financière, statistique et budgétaire du Groupe : * Participer à l'établissement du budget * Participer au suivi du budget

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Analyse financière
Comptabilité générale et analytique
Conception de procédures
Contrôle de Gestion
Méthodologie de contrôle interne
Organisation et procédures internes
Orientations stratégiques du Groupe
Principes budgétaires et indicateurs de gestion
Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Analyser les données d'une situation : anomalies de restitution de données, cohérence des données restituées
Assurer une veille technique et réglementaire
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Définir et mettre en oeuvre une procédure et des indicateurs de contrôle et de suivi
Elaborer et suivre un budget
Prioriser et réguler
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Avoir le sens du client et du service
Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
Être force de proposition
Faire preuve d'initiative
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de réactivité
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)
Prendre des décisionss Représenter l'Institution et en donner une image positive

Voies d’accès au métier

*Bac + 2/Bac +3
*BTS Comptabilité et gestion
*Expérience professionnelle équivalente
*DCG/DSCG
*Licence Sciences comptables et financières
*…

Chargé de Trésorerie et de Placements

Famille : **FINANCE**
Sous-famille : **Gestion de Trésorerie/Placements**

Appellations d'emploi les plus courantes

Trésorier

Gestionnaire de Trésorerie

Gestionnaire de Placements

Gestionnaire de Valeurs Mobilières

Gestionnaire Back Office/ Middle Office

Gérant de Portefeuille

Chargé de Gestion Financière

Chargé de Reporting Financier

Valorisateur

Finalité du métier

Assurer et optimiser la gestion de la trésorerie et des placements financiers

Activités principales

Activité 1

Proposer aux Instances un plan d'investissements pluriannuels :

* Définir une allocation stratégique (structure du portefeuille.)
* Sélectionner des types de produits et de supports d'investissement
* Rédiger et présenter le plan d'investissements aux instances en vue de sa validation

Activité 2

Analyser la situation des comptes et des portefeuilles :

* Vérifier les comptes bancaires
* Analyser l'ensemble des flux financiers et déterminer les prévisions
* Analyser les besoins et les excédents et réaliser les calculs nécessaires à la préparation des ordres
* Etablir les budgets de trésorerie selon les fonds techniques de gestion

Activité 3
Réaliser la passation des ordres de placements : * Effectuer la passation des ordres : achats, ventes * Réceptionner et saisir les avis d'opérés * Réaliser le règlement-livraison en liaison avec les conservateurs et les dépositaires

Activité 4
Participer à la gestion comptable des opérations : * Vérifier et transmettre les éléments permettant la passation des écritures comptables * Opérer le contrôle des portefeuilles : valeurs liquidatives, nombre de parts, valorisation

Activité 5
Effectuer le reporting financier : * Renseigner les tableaux de bord financiers * Renseigner les états des fédérations et des organismes de contrôle * Formaliser les dossiers des commissions financières * Effectuer, à la demande, des études sur la gestion de la trésorerie et des placements

Activité 6
Entretenir les relations avec les partenaires financiers et les organismes de contrôles : * Participer à la négociation avec les partenaires financiers * Participer aux missions d' audit des organismes de contrôle

Activité 7
Réaliser une veille "métier" : * Suivre l'évolution des plans comptables et des règlements financiers Retraite et Prévoyance * Suivre l'évolution des marchés et des supports financiers

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Analyse financière Négociation Normes et procédures de sécurité Organisation et procédures internes Orientations stratégiques du Groupe Principes budgétaires et indicateurs de gestion Réglementation financière

Typologie des placements financiers

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Adapter ses actions et ses comportements face à une situation imprévue et/ou complexe
Analyser et réaliser un diagnostic
Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation
Calculer des budgets prévisionnels et des retours sur investissements
Entretenir et maintenir des contacts professionnels avec les acteurs internes et externes
Négocier
Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Être force de proposition et faire preuve d'initiative
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de réactivité
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Prendre des décisions
Représenter les Régimes et le Groupe et en donner une image positive

Voies d'accès au métier

*Bac +3
*Master Pro en économie ou finance
*Expérience professionnelle équivalente
*Maitrise en Sciences de gestion
*Ecole de commerce
*…

Chargé d'Investissements et de Patrimoine Immobilier

Famille : **FINANCE**
Sous-famille : **Gestion Immobilière**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de Patrimoine Immobilier

Gestionnaire de Patrimoine Immobilier

Finalité du métier

Assurer et optimiser la gestion du patrimoine et des placements immobiliers

Activités principales

Activité 1

Proposer et mettre en oeuvre la politique immobilière du groupe :

* Elaborer et proposer à la direction générale et aux instances, la politique immobilière du groupe
* Définir, proposer et mettre en place le système de reporting et les tableaux de bord nécessaires (par institution, immeuble, société de gestion...)
* Définir, proposer des indicateurs de gestion (rentabilité, loyer/m², taux d'occupation,N taux d'impayés, comparaison avec la valeur locative...)

Activité 2

Conduire les opérations d'achat ou de vente des actifs immobiliers :

* Elaborer la proposition d'arbitrage
* Réaliser les opérations d'achat et de vente d'immeubles
* Etablir les rapports des opérations effectuées

Activité 3

Participer au suivi de la gestion du patrimoine immobilier :

* Proposer et participer à la sélection des sociétés de gérance
* Contrôler la gestion des sociétés de gérance (visites annuelles, sondages sur les factures, comptes-rendus de gestion, charges.)
* Réaliser le suivi des contentieux
* Participer à la gestion et au suivi des dossiers juridiques

* Elaborer un cahier des charges des travaux et suivre leur réalisation
* Constituer et mettre à jour la documentation juridique par immeuble en relation avec les autres services ou institutions impliquées (titres de propriété, baux, rapports d'évaluation, contrats de gérance...)
* Participer à l'élaboration des comptes rendus annuels

Activité 4

Effectuer le reporting de la gestion des actifs immobiliers :

* Réaliser le suivi et l'analyse des indicateurs de gestion
* Effectuer le reporting de la gestion des actifs immobiliers

Activité 5

Gérer les relations et mener toutes les opérations en liaison avec les organismes "concessionnaires" et les "autorités administratives" :

* Mettre en place l'ensemble des actions garantissant la sécurité des biens et des personnes
* Veiller au respect de l'ensemble des obligations réglementaires
* Mettre en place un plan d'actions de gestion des risques
* Effectuer le suivi des contrats "concessionnaires" et des obligations avec les "autorités administratives"

Activité 6

Effectuer à la demande, des études portant sur la gestion du patrimonie et des placements immobiliers

Activité 7

Réaliser une veille métier :

* Suivre l'état et l'évolution du marché immobilier
* Réaliser une veille réglementaire

Activité 8

Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances

Droit Immobilier
Gestion de projet
Négociation
Normes et procédures de sécurité
Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats)
Orientations stratégiques du Groupe
Pathologie des bâtiments
Principes budgétaires et indicateurs de gestion

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Adapter ses actions et ses comportements face à une situation imprévue et/ou complexe, aux dysfonctionnements et aux risques Analyser et réaliser un diagnostic Animer une équipe de projet Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation Calculer des budgets prévisionnels et des retours sur investissements Entretenir et maintenir des contacts professionnels avec les acteurs internes et externes Gérer les priorités en respectant les délais et relancer Négocier Proposer et suivre des indicateurs pertinents Rédiger un cahier des charges Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion Être force de proposition et faire preuve d'initiative Faire preuve d'adaptation Faire preuve de diplomatie Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation Prendre des décisions Représenter les Régimes et le Groupe et en donner une image positive

Voies d’accès au métier

*Bac + 3/Bac +5
*Master de droit
*Expérience professionnelle équivalente
*Master Gestion de patrimoine
*Ecole de commerce
*…

Conseil et Gestion

Conseiller Clients

Famille : **CONSEIL ET GESTION**

Appellations d'emploi les plus courantes

Conseiller Clientèle

Conseiller Relation Client

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité de premier interlocuteur, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), par l'accueil, l'information, le conseil et le traitement des demandes ou leur orientation vers l'interlocuteur compétent.

Activités principales

Activité 1

Gestion de l'interlocution client :

* Accueillir et prendre en charge la demande du client, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courriels, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne…)
* Analyser et qualifier sa demande, son besoin
* Réaliser des contacts sortants dans le cadre de campagnes d'information ou de gestion

Activité 2

Réponse aux demandes du client:

* Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à sa demande ou l'orienter vers le bon interlocuteur
* Réaliser des actes de gestion
* Traiter les réclamations et alerter en cas de dysfonctionnement
* Veiller à la cohérence et à la fiabilité des informations recueillies et saisies

Activité 3

Contribution à l'amélioration des process et à la qualité de service :

* Participer à des groupes de travail

Activité 4
Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale : * Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients dans leur utilisation * Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes et de sondages

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes…) Métiers et organisation du Groupe Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes Typologies des clients du GPS Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie Identifier les informations à recueillir auprès du client et les analyser en vue de lui apporter une réponse appropriée Naviguer simultanément sur le SI "gestion", les outils de GRC et l'Internet Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités Utiliser les techniques d'entretien selon le canal d'interlocution

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion Faciliter la coopération transversale Faire preuve d'adaptation et de réactivité Donner une image positive du Groupe Respecter les obligations de confidentialité S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes) S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

*Bac + 2
*Licence Droit domaine assurance
*Expérience professionnelle équivalente
* BTS Assurance ou équivalent
*DUT Gestion des entreprises et des administrations
* CQP Conseiller retraite
*…

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers	
Au sein de la même famille :	**Vers d'autres familles :**
* Conseiller Gestion Entreprises * Conseiller Gestion Particuliers * Support Métier	* Assistant Commercial * Manager de Proximité

Conseiller Gestion Entreprises

Famille : **CONSEIL ET GESTION**

Appellations d'emploi les plus courantes

Conseiller Entreprises (retraite complémentaire)

Gestionnaire Adhésions (retraite complémentaire)

Gestionnaire Client Entreprises (retraite complémentaire)

Gestionnaire Comptes Entreprises (retraite complémentaire)

Gestionnaire Contrats Collectifs (assurance de personnes)

Gestionnaire de Contrats Entreprises (assurance de personnes)

Gestionnaire Encaissements (retraite complémentaire)

Gestionnaire Entreprises (retraite complémentaire)

Gestionnaire Entreprises Retraite (retraite complémentaire)

Gestionnaire Relations Entreprises (assurance de personnes)

Gestionnaire Services aux Entreprises (retraite complémentaire)

Technicien de Gestion des Contrats (assurance de personnes)

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients entreprises, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, en vue de l'accès aux droits de leurs collaborateurs et aux prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.

Activités principales

Activité 1

Gestion de l'interlocution client :

* Prendre en charge le contact entrant ou sortant avec l'entreprise, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courriels, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne…)
* Analyser et qualifier sa demande, son besoin.

Activité 2
Gestion des contrats et comptes Entreprises : * Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à la demande du client * Analyser la recevabilité des demandes et les réclamations * Réaliser les opérations de recouvrement de cotisations * Effectuer le suivi de son portefeuille clients

Activité 3
Contribution à la fiabilité et à l'exhaustivité des données : * Contrôler l'exhaustivité et la cohérence des données et déclarations reçues * Contrôler la qualité du traitement du dossier * Traiter les dysfonctionnements constatés

Activité 4
Contribution à l'amélioration des process et à la qualité de service : * Participer à des groupes de travail * Coopérer avec les interlocuteurs internes et externes

Activité 5
Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale: * Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients entreprises dans leur utilisation * Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes, de sondages et de visites en entreprise

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes…) Métiers et organisation du Groupe Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes Typologies des clients du GPS Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie Identifier les informations à recueillir et les analyser en vue d'apporter une réponse appropriée Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre

les objectifs d'activités Prendre en compte le parcours global client tout en appréhendant sa situation sociale et financière Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisées

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion Faciliter la coopération transversale Faire preuve d'adaptation et de réactivité Donner une image positive du Groupe Respecter les obligations de confidentialité S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes) S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

*Bac + 2
*Licence Droit domaine assurance
*Expérience professionnelle équivalente
*BTS Assurance ou équivalent
*DUT Gestion des entreprises et des administrations
*…

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Conseiller Clients * Conseiller Gestion Particuliers * Support Métier	* Assistant Commercial * Gestionnaire Recouvrement Contentieux * Manager de Proximité

Conseiller Gestion Particuliers

Famille : **CONSEIL ET GESTION**

Appellations d'emploi les plus courantes

Conseiller Prestations Prévoyance (assurance de personnes)
Conseiller Retraite Cicas (retraite complémentaire)
Gestionnaire Allocataires (retraite complémentaire)
Gestionnaire de Carrières (retraite complémentaire)
Gestionnaire de Contrats Individuels (assurance de personnes)
Gestionnaire Epargne (assurance de personnes)
Gestionnaire Epargne Collective (assurance de personnes)
Gestionnaire Frais de Santé (assurance de personnes)
Gestionnaire Participants (retraite complémentaire)
Gestionnaire Prestations Incapacité/Décès (assurance de personnes)
Gestionnaire Prestations Retraite (retraite complémentaire)
Gestionnaire Prestations Santé (assurance de personnes)
Gestionnaire Prévoyance (assurance de personnes)
Gestionnaire Services aux Allocataires (retraite complémentaire)
Gestionnaire Services aux Particuliers (retraite complémentaire)
Référent Prestations Prévoyance (assurance de personnes)
Technicien Prestations Frais de Santé (assurance de personnes)
Technicien Prestations Prévoyance (assurance de personnes)

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, à la gestion des droits et au paiement des prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.

Activités principales

Activité 1

Gestion de l'interlocution client :

* Prendre en charge le contact entrant ou sortant avec le particulier, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courriels, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne…)
* Analyser et qualifier sa demande, son besoin

Activité 2
Gestion des contrats et comptes Particuliers : * Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à la demande du client * Analyser la recevabilité des demandes et les réclamations * Analyser la carrière et les droits à prestations * Réaliser la mise en paiement des prestations dues * Réaliser les opérations de recouvrement des cotisations et des prestations indues * Réaliser les opérations de mise à jour du compte client

Activité 3
Contribution à la fiabilité et à l'exhaustivité des données : * Contrôler l'exhaustivité et la cohérence des données et déclarations reçues * Contrôler la qualité du traitement du dossier * Traiter les dysfonctionnements constatés

Activité 4
Contribution à l'amélioration des process et à la qualité de service : * Participer à des groupes de travail * Coopérer avec les interlocuteurs internes et externes

Activité 5
Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale: * Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients entreprises dans leur utilisation * Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes, de sondages

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes…) Métiers et organisation du Groupe Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes Typologies des clients du GPS Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie Identifier les informations à recueillir et les analyser en vue d'apporter une réponse appropriée Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils

Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités
Prendre en compte le parcours global client tout en appréhendant sa situation sociale et financière
Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisées

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion Faciliter la coopération transversale Faire preuve d'adaptation et de réactivité Donner une image positive du Groupe Respecter les obligations de confidentialité S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes) S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

*Bac + 2
*Licence Droit domaine assurance
*Expérience professionnelle équivalente
*BTS Assurance ou équivalent
*DUT Gestion des entreprises et des administrations
*…

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Conseiller Clients * Conseiller Gestion Entreprises * Support Métier	* Assistant Commercial * Gestionnaire Recouvrement Contentieux * Manager de Proximité

Support Métier

Famille : CONSEIL ET GESTION

Appellations d'emploi les plus courantes

Assistant Support Réglementaire

Assistant Support Technique à la Gestion

Assistant Technique Métier

Chargé de Support Fonctionnel (Prévoyance)

Chargé de Support Fonctionnel (Retraite)

Gestionnaire Référent

Référent Technique

Support de Gestion Assurance de Personnes

Support de Gestion Retraite Complémentaire

Support Fonctionnel Relation Client

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales, par sa contribution à l'harmonisation et à l'optimisation des processus et des outils de gestion.

Activités principales

Activité 1

Appui technique auprès des conseillers dans la réalisation des objectifs de production :

* Apporter un soutien technique et réglementaire
* Apporter un appui dans l'utilisation des applicatifs et l'application des procédures
* Réaliser des actions de partage et de transfert des connaissances en rédigeant et diffusant des fiches pratiques ou en animant des réunions ou des actions de formation collectives

Activité 2

Participation à l'optimisation des processus, des normes techniques, réglementaires et de la qualité :

* Collaborer à la qualité du traitement des dossiers clients, à l'analyse des dysfonctionnements et proposer des actions correctives pertinentes
* Contribuer à l'identification, à la mise en œuvre et au suivi des indicateurs de gestion
* Participer aux travaux visant l'évolution des procédures de gestion, des normes techniques,

réglementaires et qualité
* Réaliser une veille réglementaire et juridique
* Réaliser des activités de contrôle spécifique et participer au processus de maîtrise des risques
* Représenter à la demande de sa hiérarchie, son métier auprès d'interlocuteurs internes ou externes

Activité 3
Réalisation d'activités de maîtrise d'ouvrage informatique : * Participer à la définition des « besoins métiers » et aux études d'impact * Participer et ou réaliser, en lien avec la maitrise d'ouvrage les recettes liées aux évolutions informatiques, aux traitements exceptionnels de données, aux montées de version * Apporter ses connaissances des interactions outils/métier dans le cadre des revues de processus ou de projets transverses, notamment pour le traitement des incidents récurrents

Activité 4
Participation à la gestion de l'interlocution client et à la gestion des comptes (entreprises, particuliers) : * Analyser les dossiers atypiques nécessitant une étude approfondie des dispositions réglementaires et législatives * Proposer et mettre en œuvre les actes de gestion appropriés * Apporter son expertise réglementaire et technique dans la gestion des dossiers clients

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes…) Métiers et organisation du Groupe Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes Structure des contrats et leurs paramètres Typologies des clients du GPS Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie Identifier les informations à recueillir et les analyser en vue d'apporter une réponse appropriée Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités Réaliser le diagnostic d'une situation et proposer des solutions adaptées Transmettre ses connaissances et son savoir-faire Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisées

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion Faciliter la coopération transversale Faire preuve d'adaptation et de réactivité Donner une image positive du Groupe Respecter les obligations de confidentialité S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes) S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

*Bac + 2
*Licence Droit domaine assurance
*Expérience professionnelle équivalente
*BTS Assurance ou équivalent
*DUT Gestion des entreprises et des administrations
*…

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
* Conseiller Gestion Entreprises * Conseiller Gestion Particuliers	* Conseiller Maîtrise d'Ouvrage * Conseiller Organisation * Conseiller Qualité * Manager de Proximité * Contrôleur Interne (fiche métier non existante) * Chargé de Support Transverse (fiche métier non existante)

Management

Manager de Proximité

Famille : **MANAGEMENT**

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable de Service

Responsable de Secteur

Responsable d'Unité

Responsable d'Equipe

Responsable / Chef de groupe

Finalité du métier

Assurer l'encadrement et le fonctionnement optimal d'une ou plusieurs équipes en garantissant l'atteinte des objectifs opérationnels fixés

Activités principales

Activité 1

Animer, organiser et piloter l'activité :

* Assurer la communication descendante vers son équipe (stratégie, enjeux, évolutions…) et ascendante vers son management (ex : besoin de formations, besoin d'outils, alertes, feedbacks…)
* Décliner les objectifs de l'entreprise en objectifs opérationnels et définir les moyens de leur mise en œuvre
* Organiser l'activité de l'équipe en toute autonomie et en assurer le suivi
* Analyser la performance de l'activité
* Contrôler la réalisation de l'activité dans le respect de la réglementation et des procédures qualité et veiller à la satisfaction client
* Effectuer le reporting de son activité
* Fédérer son équipe autour d'un projet
* Promouvoir le travail collaboratif
* Animer l'équipe dans la recherche de solutions collectives
* Assurer une veille des évolutions liées à son activité
* Déployer les méthodes d'amélioration continue (ex: Lean management) dans son équipe

Activité 2

Développer les talents et faire grandir son équipe :

* Valoriser et reconnaitre les contributions (individuelles / collectives) des collaborateurs
* Organiser des moments d'échange avec ses collaborateurs
* Participer aux recrutements des collaborateurs

* Réaliser les entretiens professionnels et d'évaluation
* Identifier les dispositifs de montée en compétences adéquats pour chaque collaborateur (coaching, formations, etc.)
* Informer la hiérarchie des besoins d'accompagnement RH (ex : formation…)

Activité 3
Porter et faciliter les changements : * Etre force de proposition auprès de son management sur les évolutions de l'entreprise * Participer à la co-construction des projets/évolutions de l'entreprise * Communiquer de façon constructive sur le ou les changements auprès de son équipe * Assurer la déclinaison et la mise en place des actions du plan de conduite du changement (ex : communication, accompagnement, montée en compétences...)

Activité 4
Insuffler une culture d'ouverture et d'innovation dans son équipe : * Assurer la transversalité avec les autres services de l'entreprise et son réseau de partenaires internes/externes * Participer à des projets transverses * Encourager son équipe à réaliser une veille des évolutions en lien avec son activité * Promouvoir les réalisations de l'équipe en interne et en externe * Promouvoir l'innovation participative * Encourager les collaborateurs à intégrer des communautés/réseaux (ex : réseaux digitaux) * Se projeter sur les évolutions des métiers et des activités de l'entreprise (changement d'outils de gestion, environnement concurrentiel, nouveaux clients…)

Principales compétences clés

Compétences « Cœur de métier »
Animation d'équipe (multi-site, à distance…) Organisation d'équipe Développement des talents Accompagnement aux changements Orientation Résultats Stratégie et organisation de l'entreprise

Compétences transverses
Environnement et réglementation sociale, fiscale et financière de la protection sociale Droit du travail Connaissance Métiers Gestion du temps Mode projet Maitrise des outils collaboratifs/réseaux sociaux internes ou externes Innovation

Compétences « Comportements professionnels »
Leadership Orientation Clients Agilité/Adaptation aux changements Empathie/Ecoute

Communication/Transparence
Collaboration/Ouverture
Maitrise de soi
Autonomie

Voies d'accès au métier

*Métier opérationnel (ex : métiers de la gestion, métiers commerciaux…) proche ou non du domaine d'activité à manager
*Métier transverse : Gestion de projet / Maitrise d'ouvrage / Organisation / Qualité / Méthodes

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Evolution dans la strate managériale :	**Evolution horizontale :**
* Manager d'Activité	* Changement d'équipe encadrée en lien ou non avec son activité * Métier transverse : gestion de projet, maitrise d'ouvrage, organisation, qualité, méthodes, formation * Métier d'expertise technique ou fonctionnelle (ex : gestionnaire de processus) * Métier opérationnel (ex : métiers de la gestion, métiers commerciaux…)

Manager d'Activité

Famille : **MANAGEMENT**

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable de Département

Responsable de Pôle

Responsable de Centre de Gestion

Responsable de Département Commercial

Finalité du métier

Assurer le pilotage et l'encadrement de son entité en garantissant la performance et la qualité de service dans le respect des orientations stratégiques.

Activités principales

Activité 1

Décliner les orientations stratégiques de sa direction en objectifs opérationnels pour son entité

Activité 2

Piloter les activités de son entité en garantissant la performance et la qualité de service :

* Coordonner l'élaboration et la mise en oeuvre des plans d'actions
* Mesurer l'atteinte des objectifs de son entité et réaliser les arbitrages nécessaires (productivité, qualité de service, maîtrise des coûts, gestion des moyens,...)
* Négocier les ressources et les moyens nécessaires au regard des objectifs à atteindre

Activité 3

Encadrer et mobiliser les équipes de l'entité :

* Impulser une dynamique autour des objectifs de l'entité
* Accompagner les équipes dans la conduite des évolutions organisationnelles, fonctionnelles, techniques et règlementaires
* Favoriser la communication auprès des collaborateurs
* Encadrer les collaborateurs directs

Activité 4
Maintenir et développer les compétences des collaborateurs directs : * Evaluer les performances et les compétences des collaborateurs * Qualifier les besoins d'accompagnement (formation, tutorat, projet professionnel,...) * Participer aux recrutements des collaborateurs

Activité 5
Participer à la mise en oeuvre de la démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) au sein de l'entité

Activité 6
Effectuer le reporting pour son entité

Activité 7
Conduire des projets d'optimisation de l'organisation des activités (process, outils, système d'information,…) ou participer à des missions transverses

Activité 8
Effectuer une veille prospective sur son périmètre d'activité

Activité 9
Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement de la protection sociale Orientations stratégiques du Groupe Métiers, activités et produits du Groupe Organisation et procédures internes Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques Politique, processus et outils RH du Groupe Conduite de projet Connaissances techniques et réglementaires relatives à son domaine "métier"

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Définir les objectifs opérationnels de l'entité au regard des orientations stratégiques de la direction Identifier et mettre en œuvre les moyens appropriés pour atteindre les objectifs Elaborer, suivre et analyser les indicateurs de pilotage d'activité Proposer l'organisation et planifier l'activité de l'entité Définir et mettre en place des plans de progrès (organisation / processus, moyens,…) Négocier (priorités, ressources, moyens,…) Proposer un budget, le négocier et l'optimiser Evaluer les résultats et les pratiques professionnelles des collaborateurs Identifier les besoins en compétences et en effectifs, en intégrant une vision prévisionnelle Organiser le mode de délégation en respectant les procédures et les compétences de ses collaborateurs Conduire des entretiens Coopérer et travailler en synergie

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Communiquer afin de fédérer autour des objectifs de l'équipe et du Groupe Organiser les conditions du dialogue et adapter la communication à la cible Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion Développer le travail d'équipe Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles Etre force de proposition Faire preuve de dynamisme et positiver Représenter le Groupe paritaire de protection sociale et en donner une image positive

Manager Stratégique

Famille : **MANAGEMENT**

Appellations d'emploi les plus courantes

Directeur

Directeur Adjoint

Directeur de Département

Directeur de Direction Opérationnelle

Directeur de Pôle

Finalité du métier

Contribuer à la définition de la stratégie de l'entreprise et fixer les orientations stratégiques de son périmètre d'activité en garantissant l'adéquation des modes de gestion, des moyens et des ressources

Activités principales

Activité 1

Elaborer et mettre en oeuvre les objectifs stratégiques de son périmètre d'activité dans le respect de la stratégie de l'entreprise :

* Proposer les orientations stratégiques de son périmètre d'activité
* Décliner, pour son périmètre, la stratégie du Groupe en objectifs d'activités
* Coordonner l'activité des différents domaines en lien avec les autres directions du Groupe

Activité 2

Piloter les activités de son périmètre en garantissant l'adéquation des modes de gestion, des moyens et des ressources :

* Définir l'organisation des activités
* Définir et négocier les moyens
* Mesurer l'atteinte des objectifs de son périmètre (productivité, qualité de service, maîtrise des coûts, gestion des moyens,...)
* Identifier et mettre en œuvre les axes de progrès

Activité 3
Fédérer les collaborateurs autour du projet d'entreprise et des objectifs de son périmètre : * Donner du sens aux évolutions des activités * Encadrer les collaborateurs directs

Activité 4
Maintenir et développer les compétences des collaborateurs directs : * Evaluer les performances et compétences des collaborateurs * Qualifier les besoins d'accompagnement (formation, tutorat, projet professionnel,...) * Participer aux recrutements des collaborateurs

Activité 5
Participer à l'élaboration de la démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) du Groupe et à sa mise en oeuvre au sein de son secteur

Activité 6
Effectuer le reporting pour son périmètre

Activité 7
Piloter ou coordonner des projets ou missions stratégiques

Activité 8
Effectuer une veille prospective sectorielle

Activité 9
Construire des partenariats internes et externes

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement de la protection sociale Orientations stratégiques du Groupe Métiers, activités et produits du Groupe Organisation et procédures internes Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques Politique, processus et outils RH du Groupe Conduite de projet Connaissances techniques et réglementaires relatives à son domaine "métier"

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Définir les orientations stratégiques du secteur d'activité
Anticiper les facteurs d'évolution internes et externes afin d'identifier les impacts probables et en déduire les choix stratégiques
Décliner les orientations stratégiques du secteur d'activité en objectifs opérationnels pour le secteur d'activité
Piloter les indicateurs dans un objectif de performance et de rentabilité
Définir la structure organisationnelle
Mettre en place une démarche de progrès permanent (organisation / processus, moyens,…)
Négocier (priorités, ressources, moyens,…)
Définir, négocier et consolider les budgets au regard des enjeux stratégiques
Evaluer les résultats et les pratiques professionnelles des collaborateurs
Identifier et arbitrer les besoins en compétences et en effectifs, en intégrant une vision prévisionnelle
Organiser le mode de délégation en respectant les procédures et les compétences de ses collaborateurs
Conduire des entretiens
Coopérer et travailler en synergie

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Communiquer afin de fédérer autour des objectifs de l'équipe et du Groupe
Organiser les conditions du dialogue et adapter la communication à la cible
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Développer le travail d'équipe
Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles
Etre force de proposition
Faire preuve de dynamisme et positiver
Représenter le Groupe paritaire de protection sociale et en donner une image positive

Support

Assistant/Secrétaire

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Assistance

Appellations d'emploi les plus courantes

Assistante de Direction

Assistante

Secrétaire

Chargé d'Accueil

Finalité du métier

Faciliter la réalisation des missions et des activités d'un responsable ou d'une ou plusieurs équipes

Activités principales

Activité 1

Gérer les relations internes ou externes :

* Effectuer la réception, le traitement et la transmission des appels téléphoniques
* Réaliser la réception et l'orientation des différents interlocuteurs
* Réceptionner et traiter les courriers et les courriels
* Rédiger la correspondance courante

Activité 2

Organiser et gérer les rendez-vous, les réunions et les déplacements

Activité 3

Participer à la planification des activités :

* Mettre à jour les agendas
* Planifier les réunions, les rendez-vous et les congés
* Suivre les échéanciers et les faire respecter

Activité 4
Rechercher, diffuser et archiver les informations et les documents nécessaires : * Constituer, alimenter et mettre à jour les dossiers et les fichiers * Rechercher, compiler et contrôler les informations et réaliser leur diffusion * Gérer le flux des documents écrits * Organiser et mettre en oeuvre le classement des dossiers papier et numériques

Activité 5
Participer au traitement d'informations complexes : * Rédiger des comptes-rendus de réunion * Réaliser des statistiques, tableaux de bord et suivis budgétaires * Suivre des dossiers complexes ou confidentiels * Rédiger des modes opératoires

Activité 6
Contribuer à la gestion d'une activité, d'un service ou d'une équipe par une spécialisation dans un domaine

Activité 7
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Communication orale
Marchés / Produits / Services du Groupe
Métiers et organisation du Groupe
Organisation et procédures internes
Outils bureautiques
Secrétariat

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Appliquer méthodiquement des procédures explicites
Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
Contrôler son action
Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
Entretenir et maintenir des contacts professionnels avec les acteurs internes et externes
Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
Partager les informations
Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et aux partenaires

Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Adopter un comportement relationnel approprié Avoir le sens du client et du service Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes Faire preuve d'adaptation Faire preuve d'empathie Faire preuve d'esprit d'équipe Faire preuve de diplomatie Faire preuve de dynamisme et positiver Faire preuve de rigueur et d'organisation

Gestionnaire Administratif

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Assistance

Appellations d'emploi les plus courantes

Employé Administratif

Gestionnaire Administratif

Agent Administratif

Finalité du métier

Assurer la réalisation d'une ou plusieurs opérations de gestion administrative dans un domaine d'activité du Groupe

Activités principales

Activité 1

Collecter et traiter des données spécifiques à son domaine d'intervention dans le respect des procédures définies :

* Recueillir, traiter et transmettre les pièces administratives nécessaires à la préparation des activités (dossiers spécifiques, ordres du jour, convocations, photocopies...)
* Réaliser la scannérisation des documents papier
* Alimenter les fichiers et bases de données
* Réaliser les opérations de vérification et de suivi statistique

Activité 2

Répondre à des demandes d'information provenant d'interlocuteurs internes ou externes :

* Réceptionner et traiter les appels téléphoniques
* Traiter les courriers de demandes d'information
* Réaliser la transmission des pièces et documents demandés

Activité 3

Réaliser des opérations de classement et d'archivage :

* Classer les dossiers et documents
* Effectuer les recherches de dossiers
* Tenir à jour les registres et les fichiers courants

Activité 4
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Communication orale
Métiers et organisation du Groupe
Organisation et procédures internes
Outils bureautiques

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Appliquer méthodiquement des procédures explicites
Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
Contrôler son action
Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
Gérer un portefeuille de dossiers en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et des échéances
Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
Partager les informationsRechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Adopter un comportement relationnel approprié
Avoir le sens du client et du service
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve d'esprit d'équipe
Faire preuve de continuité dans l'effort
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de rigueur et d'organisation

Gestionnaire de Services Généraux

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Services Généraux et Logistique

Appellations d'emploi les plus courantes

Archiviste

Chauffeur/Coursier

Gestionnaire d'Impression et de Reprographie

Gestionnaire de Courrier

Gestionnaire d'Approvisionnement

Gestionnaire Logistique

Gestionnaire de Travaux

Finalité du métier

Mettre à disposition des moyens et des services tout en garantissant le respect des normes et la sécurité des biens et des personnes

Activités principales

Activité 1

Réaliser les opérations liées à la réception, à l'envoi et à la diffusion du courrier :

* Effectuer la gestion du flux entrant (réception, préparation, distribution...)
* Réaliser les opérations de gestion du flux sortant (mise sous-pli, affranchissement...)
* Gérer la numérisation des documents

Activité 2

Traiter l'approvisionnement et la gestion des stocks :

* Réaliser la gestion des stocks
* Effectuer le suivi des inventaires
* Participer à la gestion des contrats et des commandes

Activité 3
Effectuer le traitement des demandes logistiques : * Réaliser les opérations de distribution de matériel et de fournitures * Effectuer la gestion et la préparation des salles de réunion (vidéo, audio...) * Traiter les demandes d'intervention de maintenance

Activité 4
Participer aux travaux d'installation, d'aménagement et de maintenance des locaux : * Participer aux études d'aménagement * Réaliser les travaux d'aménagement des locaux selon les besoins des directions du Groupe * Effectuer et suivre les travaux * Participer aux opérations de mise à jour des consignes et procédures de sécurité* Mettre à jour les inventaires physiques

Activité 5
Réaliser les opérations de reproduction de documents et d'éditique en fonction des demandes des directions du Groupe : * Effectuer l'impression et la reproduction de documents * Réaliser les éditions de masse

Activité 6
Gérer et conserver les archives du Groupe et faciliter leur mise à disposition : * Gérer les flux entrants et sortants * Respecter les normes de conservation * Réaliser la destruction des documents dans le respect des normes et procédures

Activité 7
Réaliser le transport de personnes et la livraison de documents et de matériels : * Effectuer le transport de personnes * Réaliser la livraison de documents et de matériels * Effectuer le suivi de la flotte : flux entrant/sortant, sinistres....

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Activités et métiers du Groupe Communication orale/écrite Fournisseurs/Prestataires : marchés, prestations... Gestion de projet

Marchés / Produits / Services du Groupe
Normes et procédures de sécurité
Organisation et procédures internes
Réglementation de la profession

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser et réaliser un diagnostic
Appliquer méthodiquement des procédures explicites
Avoir l'esprit logique et le sens des chiffres
Contrôler son action
Coordonner son action avec les autres services
Gérer les priorités en respectant les délais et relancer
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Anticiper et/ou faire preuve de réactivité
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
Faire preuve d'initiative
Faire preuve de disponibilité/flexibilité
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)

Chargé des Services Généraux et Logistique

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Services Généraux et Logistique

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable Services Généraux Groupe

Responsable des Services Généraux Local

Responsable Logistique

Finalité du métier

Assurer l'organisation et l'optimisation de la mise à disposition des moyens et des services tout en garantissant le respect des normes et la sécurité des biens et des personnes

Activités principales

Activité 1

Proposer et faire valider par la Direction Générale les orientations en matière de gestion des services généraux et de la logistique :

* Elaborer et proposer les orientations annuelles en conformité avec le plan pluriannuel
* Proposer le budget de fonctionnement et d'investissement des services généraux

Activité 2

Piloter et mettre en oeuvre la politique de gestion des services généraux et de la logistique :

* Contractualiser avec les directions du Groupe : conventions de services...
* Piloter et mettre en oeuvre les interventions
* Contractualiser avec les prestataires et fournisseurs externes (appels d'offres, cahiers des charges...)
* Contrôler la mise en oeuvre des interventions
* Effectuer le suivi des conventions et le suivi budgétaire (budget de fonctionnement, investissements)
* Mettre en place les actions de communication nécessaires

Activité 3

Appliquer et faire respecter les normes et procédures en vigueur :

* Participer à l'élaboration des procédures liées à l'ensemble des domaines d'intervention du métier et veiller à leur application : sécurité des biens et des personnes, sûreté...
* Participer aux audits de contrôle interne et de qualité et mettre en oeuvre les recommandations

Activité 4
Mettre en oeuvre les moyens de contrôle afin de garantir la sécurité des personnes et la sûreté des biens : * Piloter les contrôles réalisés par les organismes agréés * Analyser les recommandations et définir un plan d'actions * Faire exécuter les travaux correctifs exigés * Participer, selon le besoin, aux réunions des instances représentatives du personnel et répondre à leurs demandes

Activité 5
Optimiser la gestion et l'utilisation des espaces, des mouvements et des moyens : * Gérer les relations avec le gestionnaire de patrimoine immobilier * Optimiser la gestion des espaces au regard des orientations définies * Organiser et mettre en oeuvre les mouvements de personnes, de matériels et de mobilier dans le respect des procèdures établies * Apporter, selon le besoin, son expertise métier aux directions opérationnelles

Activité 6
Réaliser une veille métier : * Analyser et suivre les évolutions législatives, réglementaires, technologiques... * Informer et sensibiliser la Direction sur ces évolutions

Activité 7
Effectuer le reporting de son activité : * Elaborer et mettre en place les tableaux de bord et indicateurs de suivi de l'activité * Rédiger, selon le besoin, des rapports de synthèse

Principales compétences clés

Connaissances
Activités et métiers du Groupe Communication orale/écrite Conception de procédures Conduite de projet Fournisseurs/Prestataires : marchés, prestations... Marchés / Produits / Services du Groupe Négociation Normes et procédures de sécurité Organisation et procédures internes Principes budgétaires et indicateurs de gestion Réglementation de la profession

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Animer une équipe de projet
Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
Contrôler
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
Elaborer et suivre un budget
Négocier des délais, des moyens avec le réseau, la sous traitance, les fournisseurs et/ou les partenaires
Prioriser et réguler
Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Anticiper et/ou faire preuve de réactivité
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Développer le travail en équipe et fédérer autour de ses actions
Être force de proposition
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de disponibilité/flexibilité
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)
Participer à des réseaux professionnels
Prendre des décisions
Respecter les obligations de confidentialité

Documentaliste

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Communication/Information

Appellations d'emploi les plus courantes

Documentaliste

Assistante de Documentation

Gestionnaire de Documentation

Finalité du métier

Assurer la veille documentaire et la mise à disposition d'informations nécessaires aux activités

Activités principales

Activité 1

Collecter et analyser l'information :

* Identifier les demandes et les besoins
* Organiser le traitement de l'information (enregistrer, analyser, classer, indexer.)

Activité 2

Mettre en oeuvre les recherches et la veille documentaire :

* Mettre en oeuvre des stratégies de recherche d'information
* Sélectionner les sources d'information et les outils de recherche pertinents
* Réaliser une veille documentaire (réglementaire, concurrentielle, technologique...)

Activité 3

Concevoir et réaliser les supports documentaires :

* Concevoir, élaborer et promouvoir une gamme de produits et de services de nature documentaire (revue de presse, dossiers thématiques, bulletins bibliographiques, notes de synthèse...)
* Organiser et mettre en oeuvre le circuit de diffusion

Activité 4

Organiser et optimiser la gestion du fond documentaire et des différentes bases de données :

* Gérer, approvisionner et enrichir le fond documentaire

* Elaborer le plan de classement
* Enrichir et mettre à jour les bases de données documentaires (documents, publications, sites Web.)
* Gérer le développement et l'évolution des bases de données documentaires* Gérer l'interface des bases et les services offerts aux utilisateurs

Activité 5
Gérer les abonnements de presse et de supports documentaires : * Analyser les besoins * Suivre les budgets et la facturation * Entretenir les relations avec les fournisseurs * Gérer la diffusion, le classement et l'archivage des documents

Activité 6
Assister les utilisateurs dans leurs recherches d'information : * Former les utilisateurs à la recherche documentaire dans les bases de données * Rédiger les supports d'utilisation des outils de la documentation

Activité 7
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Activités et métiers du Groupe
Droit de l'information
Environnement de la protection sociale
Gestion de l'information
Langage documentaire
Législation sociale
Outil de gestion documentaire

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Analyser
Appliquer méthodiquement des procédures explicites
Assurer une veille technique et réglementaire
Concevoir et mettre en oeuvre des procédures de gestion documentaire
Coordonner son action avec les autres services
Définir et mettre en oeuvre une procédure de contrôle et de suivi
Détecter un nouveau besoin et proposer une offre complémentaire ou subsidiaire
Elaborer et suivre un budget
Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
Faire la part entre les informations confidentielles et celles diffusables

Gérer les priorités en respectant les délais Qualifier et formuler une expression de besoin Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Avoir le sens du client et du service Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes Être force de proposition Faire preuve d'adaptation Faire preuve d'esprit d'équipe Faire preuve d'initiative Faire preuve de disponibilité Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...) Sens du contact

Chargé de Communication

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Communication/Information

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de Communication

Attaché de Presse/Relations Extérieures

Concepteur Rédactionnel

Assistant de Communication

Finalité du métier

Faire connaître et promouvoir le Groupe, ses activités, ses produits et ses services

Activités principales

Activité 1

Proposer, concevoir et mettre en oeuvre des supports et actions de communication internes et externes :

* Elaborer un plan de communication et son budget
* Concevoir les actions et les supports de communication : campagne de publicité, manifestations/événements.
* Rédiger des supports de communication
* Organiser les manifestations/événements
* Evaluer la qualité et l'impact des actions réalisées (impact de notoriété, taux de retour et/ou de participation.)

Activité 2

Effectuer le suivi de la sous traitance de la production de supports d'information :

* Elaborer le cahier des charges
* Elaborer le planning de réalisation et le budget
* Sélectionner le prestataire de services et négocier les prestations (appels d'offres, clauses contractuelles...)
* Organiser et contrôler la production des livrables

Activité 3
Conseiller et assister les directions dans la réalisation de leurs actions de communication internes ou externes : * Faire des propositions * Préparer les plans d'action spécifiques * Suivre leur mise en oeuvre

Activité 4
Animer un réseau de correspondants internes et externes : * Nourrir les relations avec les interlocuteurs (journalistes, leaders d'opinion, prestataires, institutionnels.)

Activité 5
Réaliser une veille "métier" et thématique : * Analyser les évolutions du secteur professionnel * Identifier les évolutions des techniques, des outils et des moyens de communication * Mettre en oeuvre les adaptations nécessaires

Activité 6
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Caractéristiques des types de communication (institutionnelle, médias, sponsoring, mécénat...) Communication orale Environnement de la protection sociale Gestion de projet Organisation, processus et procédures internes Orientations, activités et métiers du Groupe Relations presse Techniques rédactionnelles

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Animer une équipe de projet Animer, développer et maintenir un réseau Appliquer méthodiquement des procédures explicites Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation Concevoir les messages et les supports de communication en fonction des cibles Coordonner son action avec les autres services Définir et mettre en oeuvre des indicateurs d'évaluation pertinents Elaborer et suivre un budget

Gérer les priorités en respectant les délais et relancer Négocier des délais, des moyens avec le réseau, la sous traitance, les fournisseurs et/ou les partenaires Rédiger un cahier des charges Traduire des objectifs en actes opérationnels Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes Entretenir des réseaux professionnels Être force de proposition Faire preuve d'esprit d'équipe Faire preuve de disponibilité Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...) Représenter l'Institution et en donner une image positive Sens du contact

Infographiste

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Communication/Information

Appellations d'emploi les plus courantes

Infographiste

Maquettiste

Technicien en PAO

Finalité du métier

Assurer la création et la réalisation de supports de communication en PAO

Activités principales

Activité 1

Concevoir graphiquement les supports à caractères informatif ou promotionnel dans le respect de la charte graphique du Groupe :

* Proposer une création graphique d'après un brief
* Créer et maquetter les supports
* Mettre en forme les contenus

Activité 2

Suivre et contrôler les étapes de la chaîne graphique (interne ou externe) :

* Participer à la négociation avec les prestataires et les fournisseurs, et suivre la réalisation de leurs prestations
* Préparer les documents techniques nécessaires au travail des prestataires ou imprimeurs
* S'assurer de la conformité du document avec le projet initial

Activité 3

Effectuer une veille technologique :

* Recenser les évolutions technologiques des outils et nouvelles fonctionnalités
* Mettre en oeuvre les adaptations nécessaires et faire des propositions d'optimisation

Activité 4
Gérer la bibliothèque "image" et "conception graphique"

Activité 5
Apporter, à la demande, son appui technique aux directions sur la réalisation graphique de leurs documents

Activité 6
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Activités et métiers du Groupe
Charte graphique
Conception et modélisation infographique
Gestion de projet
Organisation et procédures internes
Orientations stratégiques du Groupe
PAO

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Analyser
Assurer une veille sur son environnement interne et externe : technologies, créations graphiques et artistiques
Concevoir des éléments nouveaux
Concevoir ou adapter des supports de communication en fonction de la commande
Contrôler et alerter sur les anomalies
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Exploiter les différents applicatifs de PAO
Prioriser et réguler
Utiliser les techniques de communication écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
Être force de proposition
Faciliter la coopération transversale
Faire preuve d'adaptation

Faire preuve d'esprit d'équipe Faire preuve de disponibilité Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation

Webmestre

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Communication/Information

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de Communication Internet/Intranet

Webmestre/Webmaster

Finalité du métier

Participer à la création et au développement de sites Internet/Intranet et en assurer la maintenance

Activités principales

Activité 1

Concevoir et mettre en place l'organisation technique du site (Intranet/Internet) :

* Participer à l' analyse et à la qualification des objectifs du site
* Participer à la rédaction du cahier des charges
* Participer à l'identification de l'architecture générale et des fonctionnalités (rubriquage, ergonomie, navigation.)
* Mettre en place et faire vivre des outils de référencement

Activité 2

Superviser les travaux de développement et de conception graphique confiés à la sous-traitance :

* Participer à la négociation avec les prestataires
* Organiser et suivre les travaux en coordination avec la direction des systèmes d'information
* Effectuer le suivi des travaux de développement

Activité 3

Participer à la conception du contenu éditorial :

* Participer à la définition de la ligne éditoriale
* Elaborer un plan de contenu éditorial à court et moyen terme
* Mettre en place un comité éditorial

Activité 4

Réaliser les opérations de maintenance du site :

* Traiter et suivre les incidents et les anomalies

* Intégrer et actualiser les rubriques du site
* Réaliser les opérations de la maintenance corrective
* Faire des propositions d'amélioration et mettre en oeuvre les évolutions (outils, contenus...)

Activité 5

Assister les utilisateurs :

* Concevoir des aides en ligne et les supports pédagogiques
* Assurer une hot line utilisateur

Activité 6

Effectuer une veille technologique :

* Recenser les évolutions technologiques des outils et les nouvelles fonctionnalités
* Rédiger des notes de synthèse

Activité 7

Effectuer le reporting de son activité :

* Réaliser des statistiques de connexion et de fréquentation du site...
* Tenir les tableaux de bord

Principales compétences clés

Connaissances

Activités et métiers du Groupe
Charte graphique
Communication écrite
Conception et modélisation infographique
Gestion de contenu d'un site Web
Gestion de projet
Organisation et procédures internes
Orientations stratégiques du Groupe
PAO
Paramétrage d'applications Internet

Savoir-faire techniques (Capacité à...)

Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser
Assurer une veille sur son environnement interne et externe : enjeux, produits, clients, partenaires, concurrence, technologies, organisation, réglementation
Concevoir des éléments nouveaux
Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
Contrôler son action
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Définir et mettre en oeuvre une procédure et des indicateurs de contrôle et de suivi

Exploiter les différents applicatifs de PAO Exploiter les différents langages et applicatifs de développement Web Prioriser et réguler Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes Être force de proposition Faciliter la coopération transversale Faire preuve d'esprit d'équipe Faire preuve d'initiative Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation Sens du contact

Juriste d'Entreprise

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Juridique

Appellations d'emploi les plus courantes

Juriste : Législation et Réglementation Retraite et Prévoyance, Droit des Affaires, Fiscalité, Droit du Travail…

Mandataire

Chargé d'Etudes Législation et Réglementation Retraite

Rédacteur Contrats

Assistant Juridique

Finalité du métier

Conseiller le Groupe pour garantir la sécurisation juridique de ses activités

Activités principales

Activité 1

Conseiller et assister les directions en matière juridique :

* Analyser la problématique
* Réaliser des études juridiques
* Vérifier la conformité juridique des documents produits avant diffusion
* Préconiser et juger de l'opportunité d'une action judiciaire et en réaliser son suivi
* Etablir, si nécessaire, des liens avec les cabinets juridiques pour la réalisation d'études spécifiques

Activité 2

Effectuer la validation juridique des contrats et des règlements :

* Participer à la rédaction finale des clauses des contrats , des règlements et des statuts des entités du Groupe
* Négocier les clauses juridiques des contrats fournisseurs et prestataires

Activité 3

Alerter les directions du Groupe sur les risques juridiques liés à l'exercice de leurs activités et leurs orientations

Activité 4
Instruire les dossiers juridiques et représenter le Groupe devant les instances administratives et judiciaires : * Analyser et préparer le dossier * Effectuer le suivi de contentieux * Suivre les relations avec les tiers : avocats, huissiers, tribunaux...

Activité 5
Apprécier l'opportunité ou les risques d'engager ou de poursuivre des procédures contentieuses et, le cas échéant, conduire un traitement amiable des litiges

Activité 6
Effectuer une veille juridique et réglementaire : * Suivre et analyser l'évolution des textes législatifs et réglementaires, et de la jurisprudence * Rédiger des notes de synthèse * Alerter les directions sur les évolutions

Activité 7
Animer des actions de formation et réaliser des actions de communication favorisant la compréhension des règles de droit

Activité 8
Participer selon le besoin, au paramétrage d'applicatifs professionnels

Principales compétences clés

Connaissances
Communication orale/écrite Droit : Sécurité Sociale, civil, commercial, consommation, pénal, communautaire... Environnement de la protection sociale complémentaire Législation du secret professionnel Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats) Orientations stratégiques du Groupe Outils bureautiques Procédures civiles et pénales Règlementation de la profession : assurance, sécurité sociale, mutualité, prévoyance, retraite, épargne Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne) Règles de fusion/absorption

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Adapter sa communication aux différents interlocuteurs dans le cadre d'un argumentaire
Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
Analyser et réaliser un diagnostic
Assurer une veille technique et réglementaire
Conjuguer la prise en compte de la situation de son interlocuteur et le respect des engagements et des intérêts de l'institution
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Evaluer les risques
Faire la part entre les informations confidentielles et celles diffusables
Négocier
Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client
Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
Être force de proposition
Faire preuve d'initiative
Faire preuve de réactivité
Faire preuve de rigueur et d'organisation
Représenter l'Institution et en donner une image positive
Savoir tenir sa position

Chargé des Instances

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Juridique

Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé des Instances

Secrétaire des Instances

Gestionnaire des Instances

Finalité du métier

Assurer la gestion des instances paritaires dans le respect de la législation en vigueur

Activités principales

Activité 1

Organiser les réunions des instances :

* Définir le calendrier annuel des réunions et tenir à jour les outils de pilotage et de fonctionnement des instances
* Préparer les convocations, les ordres du jour et les dossiers préparatoires
* Effectuer la gestion des frais de mission des administrateurs

Activité 2

Elaborer les dossiers techniques et participer à la conception des supports de présentation :

* Concevoir les ordres du jour
* Rédiger les notes d'ordre statutaire et institutionnel
* Rédiger les procès-verbaux et les comptes-rendus d'instances
* Réaliser un appui technique auprès des administrateurs

Activité 3

Veiller à la cohérence du fonctionnement des instances :

* Etablir, diffuser et suivre les délégations de pouvoir
* Rédiger les rapports d'assemblées générales
* Procéder au renouvellement des représentants des organisations patronales et syndicales
* Participer à la rédaction des statuts et conventions de gestion : regroupements, évolutions...
* Elaborer et suivre les conventions réglementées

Activité 4
Organiser le traitement de l'information : * Mettre à disposition l'information réglementaire * Indexer et conserver les délibérations, les statuts et les conventions de gestion * Effectuer les formalités juridiques (déclaration à la préfecture et au Registre du Commerce et des Sociétés, publication au JO, constitution de dossiers d'agrément...)

Activité 5
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Communication orale/écrite
Droit : sécurité sociale, civil, code du commerce, code de la mutualité, règles de fusion-absorption
Environnement de la protection sociale complémentaire
Organisation et procédures internes
Outils bureautiques
Paritarisme - Organisations Syndicales

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
Appliquer méthodiquement des procédures explicites
Contrôler
Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
Faire la part entre les informations confidentielles et celles diffusables
Gérer les priorités en respectant les délais et relancer
Partager les informations
Synthétiser et formuler de manière adaptée
Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite
Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à...)
Avoir le sens de l'intérêt général et du service
Être force de proposition
Faciliter la coopération tranversale
Faire preuve d'adaptation
Faire preuve d'initiative
Faire preuve de diplomatie
Faire preuve de disponibilité/flexibilité
Faire preuve de réactivité
Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...)
Installer et développer un climat de confiance

Sens du contact

Gestionnaire Recouvrement Contentieux

Famille : SUPPORT
Sous-famille : Juridique

Appellations d'emploi les plus courantes

Gestionnaire Contentieux Entreprises

Gestionnaire Contentieux Prestations

Gestionnaire Recouvrement

Finalité du métier

Assurer le recouvrement des créances litigieuses participant à la maîtrise des risques financiers

Activités principales

Activité 1

Constituer et analyser les dossiers :

* Analyser et réaliser un diagnostic de la situation
* Identifier la procédure adaptée à mettre en oeuvre pour chaque dossier

Activité 2

Mettre oeuvre la démarche de pré-contentieux :

* Effectuer les actions de recouvrement amiables : relances, mises en demeure, inscriptions de privilège.
* Traiter les demandes de conciliation
* Effectuer le suivi des opérations de pré-contentieux

Activité 3

Réaliser des opérations de procédure individuelle :

* Diligenter les injonctions de payer, les assignations en paiement.
* Réaliser le suivi des procédures individuelles et appliquer les décisions judiciaires

Activité 4
Réaliser des opérations de procédure collective : * Sivre les procédures collectives afin de défendre les intérêts du Groupe : sauvegardes, redressements judiciaires, liquidations judiciaires... * Coordonner la validation des périodes d'activité des participants

Activité 5
Effectuer les demandes d'admission en non-valeur dans le domaine de la retraite complémentaire: * Constituer le dossier de demande en non valeur et l'adresser aux fédérations Agirc et Arrco * Enregistrer la décision des fédérations

Activité 6
Gérer les relations avec les tribunaux : * Entretenir les relations avec les prestataires : sociétés de recouvrement, huissiers, avocats, mandataires judiciaires. * Représenter le Groupe

Activité 7
Effectuer une veille juridique et réglementaire dans son domaine d'activité

Activité 8
Effectuer le reporting de son activité

Principales compétences clés

Connaissances
Communication orale/écrite Droit civil et commercial Environnement de la protection sociale Outils bureautiques Procédures civiles et pénales : pré-contentieuses, contentieuses, voies d'exécution... Réglementation du recouvrement : assurance, sécurité sociale, mutualité, prévoyance, retraite, épargne

Savoir-faire techniques (Capacité à...)
Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques Analyser un compte Conjuguer la prise en compte de la situation de son interlocuteur et le respect des engagements et des intérêts de l'institution Coordonner son action avec les autres services et les partenaires

Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels Faire la part entre les informations confidentielles et celles diffusables Gérer les priorités en respectant les délais et relancer Gérer un portefeuille de dossiers en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et des échéances Négocier des délais, des moyens Utiliser les techniques de communication orale et/ou écrite Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion Avoir le sens de l'intérêt général, du service et du client Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes Faire preuve d'adaptation Faire preuve d'esprit d'équipe Faire preuve d'initiative Faire preuve de réactivité Faire preuve de rigueur et d'organisation (respect des délais, fiabilité...) Représenter les Régimes et le Groupe et en donner une image positive

Systèmes d’Information

Directeur de Projet

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Gestion de Projet**

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable de Projet

Directeur de Programme

Finalité du métier

Garantir l'enjeu stratégique du projet pour le métier, l'entreprise ou des tiers.
Piloter l'exécution d'un ou plusieurs projets dans toute leur complexité.
Assurer la responsabilité fondamentale du ou des projets dans toutes ses dimensions.

Activités principales

Activité 1

Diriger le/les projet(s) :

* Garantir la pertinence et l'opportunité du développement du ou des projets
* Définir les objectifs en matière de déploiement technique et de satisfaction client
* Déterminer les moyens humains et réfléchir à l'opportunité technique d'une sous-traitance
* Analyser l'avancement du projet, identifier les éventuelles difficultés rencontrées, définir et suivre les plans d'actions
* Etre responsable de toutes les décisions importantes afférentes aux projets et être le garant du respect du budget alloué au(x) projet(s)

Activité 2

Communiquer / animer autour du/des projet(s) :

* Engager toutes les actions nécessaires pour mener le ou les projets à bonne fin
* Arbitrer les affectations entre les différents projets
* Coordonner les multiples interfaces en lien avec le ou les projets
* Gérer et animer la communication auprès des équipes et des différentes instances
* Préparer et piloter la conduite du changement

Activité 3

Clôturer le/les projet(s) :

* Assurer la validation des livrables
* Rédiger le bilan projet
* Réaliser des retours d'expérience de son / ses projet(s) auprès d'autres équipes

Activité 4
Gérer la relation client : * Organiser et animer les comités de pilotage ou réunions * Veiller à maintenir une relation de confiance entre la maîtrise d'ouvrage (MOA) et les équipes projet * Accompagner et conseiller la MOA sur la veille fonctionnelle ou l'utilisation des outils

Principales compétences clés

Connaissances
Techniques de gestion de projet
Veille informatique et technologique
Environnement Retraite Complémentaire
Connaissances juridiques et réglementaires

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Pilotage et planification
Gestion des risques
Animation
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion de la relation client - utilisateur
Sécurité informatique

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Analyse et synthèse
Ouverture d'esprit
Aisance relationnelle
Prise de décision
Anticipation
Diplomatie

Compétences managériales
Orientation résultats
Responsabilité
Mobilisation des ressources
Vision stratégique
Anticipation
Donner du sens
Agilité
Conduite du changement
Développement des collaborateurs
Développement du savoir
Coopération

Délégation et reconnaissance

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

10 à 15 ans d’expérience dans le domaine informatique

Chef de Projet MOE

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Gestion de Projet**

Appellations d'emploi les plus courantes

Chef de Projet Informatique

Chef de Projet

Chef de Projet Utilisateur (CPU)

Finalité du métier

Définir, mettre en œuvre et conduire un projet informatique depuis sa conception jusqu'à la réalisation en s'appuyant sur des compétences internes ou externes, dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences de qualité, de performance, de coût et de sécurité, dans le respect des délais.

Activités principales

Activité 1

Planifier le projet :

* Participer à la définition et au cadrage des besoins
* Préparer en amont les éléments de chiffrage et/ou de facturation
* Evaluer les risques pouvant intervenir au cours de la réalisation
* Mettre en place l'organisation du projet et ses règles de fonctionnement (méthodes, outils de pilotage, indicateurs…)
* Estimer les charges et les besoins en termes de ressources et de compétences techniques ; construire le planning prévisionnel ; définir les livrables

Activité 2

Piloter et suivre le projet :

* Organiser le lancement du projet en accord avec les responsables d'entité et les instances de suivi
* Superviser le déroulement du projet
* Piloter et mesurer l'état d'avancement (suivi des actions, mesure du reste à faire…)
* Organiser, coordonner et animer l'ensemble de l'équipe du projet
* Coordonner et assurer la qualité des validations prononcées
* Gérer les ressources du projet dans le respect du budget défini
* Gérer les relations avec le ou les fournisseurs

Activité 3
Clôturer le projet : * Assurer la validation des livrables * Rédiger le bilan projet * Réaliser des retours d'expériences de son projet auprès d'autres équipes

Activité 4
Gérer la relation client : * Organiser et animer des comités de pilotage ou réunions projet * Veiller à maintenir une relation de confiance entre la maîtrise d'ouvrage (MOA) et les équipes projet * Accompagner et conseiller la MOA sur la veille fonctionnelle, l'évolution ou l'utilisation des outils (selon la taille du projet)

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique
Environnement Retraite Complémentaire
Techniques de gestion de projet
Connaissances juridiques et réglementaires

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Pilotage et planification
Gestion des risques
Gestion de la relation client - utilisateur
Communication orale
Rédaction / production de la documentation
Sécurité informatique
Gestion du savoir
Gestion de la qualité et méthodes
Animation

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Anticipation
Autonomie
Diplomatie
Analyse et synthèse
Ouverture d'esprit
Aisance relationnelle
Prise de décision

Compétences managériales
Orientation résultats Mobilisation des ressources Agilité Responsabilité Coopération Conduite du changement

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

10 à 15 ans d'expérience dans le domaine informatique

PMO

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Gestion de Projet**

Appellations d'emploi les plus courantes

PMO (Project Management Office)

Finalité

Coordonner le pilotage opérationnel, le suivi et le reporting de l'activité du périmètre.
Coordonner les plannings prévisionnels d'affectation des ressources, le suivi des réalisations et le budget du périmètre.

Activités principales

Activité 1

Organiser les activités :

* Garantir la cohérence et l'alignement du portefeuille de projets sur les objectifs métiers de l'entreprise
* Identifier et communiquer les risques et les alertes sur les projets
* Suivre l'avancement et la performance des projets (qualité, coûts, délais)
* Animer les comités de gestion des activités
* Participer à des missions ponctuelles, liées aux méthodes ou à l'organisation

Activité 2

Coordonner et affecter les ressources de son périmètre :

* Gérer la capacité actuelle et prévisionnelle des ressources
* S'assurer de l'actualisation du référentiel des ressources du périmètre

Activité 3

Elaborer et suivre le budget :

* Coordonner l'élaboration, le suivi et l'actualisation du budget
* Garantir la soutenabilité budgétaire (consommés, reste à faire, planning)
* Gérer le portefeuille et garantir sa fiabilité (consommés, reste à faire, planning)
* Analyser l'avancement budgétaire mensuel
* Produire le reporting nécessaire au pilotage des directions concernées et à l'élaboration des rapports annuels

Principales compétences clés

Connaissances
Techniques de gestion de projet
Anglais technique
Environnement Retraite Complémentaire
Veille informatique et technologique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Pilotage et planification
Gestion des risques
Rédaction / production de la documentation
Contrôle et gestion budgétaire
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion de la relation client – utilisateur
Gestion du savoir
Communication orale
Animation

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Organisation du travail
Analyse et synthèse
Autonomie
Travail en équipe
Aisance relationnelle

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

Urbaniste

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famil le : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Architecte de SI

Finalité du métier

Proposer la vision à long terme du système d'information et assurer la cohérence des choix dans le temps.
Construire et gérer à partir de la stratégie de l'entreprise l'architecture d'ensemble du SI.

Activités principales

Activité 1

Définir l'architecture des SI :

* Connaitre les processus métier de l'entreprise
* Définir la cible du SI alignée sur la stratégie de l'entreprise ainsi que la trajectoire pour l'atteindre
* Définir les règles ou principes pour le plan d'urbanisation
* Organiser les composants du SI et bâtir un plan d'urbanisation
* Concevoir et mettre en place les règles de gouvernance du système d'information en relation avec l'architecte fonctionnel
* Réaliser la cartographie d'ensemble du SI

Activité 2

Assurer le suivi du projet :

* Assister aux phases d'avant-projet, de faisabilité et de suivi de la mise en oeuvre
* Gérer le portefeuille de projets
* Participer à des actions de conduite du changement

Activité 3

Effectuer le reporting de son activité :

* Assurer un reporting régulier à la Direction Générale

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement Retraite Complémentaire
Veille informatique et technologique
Techniques de gestion de projet
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Modélisation et conception de l'architecture
Gestion de la qualité et méthodes
Accompagnement du changement
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Gestion de la relation client – utilisateur
Sécurité informatique

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Anticipation
Analyse et synthèse
Persuasion
Force de proposition
Ouverture d'esprit
Aisance relationnelle
Diplomatie
Innovation et créativité
Sens du service

Compétences managériales
Vision stratégique
Anticipation
Donner du sens
Agilité
Développement du savoir

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

15 ans d'expérience minimum

Architecte fonctionnel

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable du SI métier

Finalité du métier

Garantir l'évolution cohérente de l'ensemble du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel ainsi que des contraintes internes et externes.
Assurer la construction d'une architecture fonctionnelle cible.

Activités principales

Activité 1

Concevoir l'architecture fonctionnelle du SI :

* Construire et mettre à jour la cartographie fonctionnelle du système d'information
* Participer à l'élaboration du schéma directeur du SI
* Respecter les principes d'urbanisme

Activité 2

Garantir la cohérence du système :

* Evaluer la pertinence et la cohérence des projets par rapport à l'architecture cible et aux systèmes existants (par des études d'opportunité, de définition des besoins, de choix du système fonctionnel …)

Activité 3

Apporter son support aux MOA :

* Conseiller les MOA dans l'expression de leurs besoins dans le cadre de projets d'évolution du SI

Activité 4

Communiquer :

* Présenter la cartographie fonctionnelle et applicative

Activité 5
Suivre l'avancement du projet : * Participer aux revues de projets sur son périmètre

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement Retraite Complémentaire
Veille informatique et technologique
Connaissances des applications
Techniques de gestion de projet

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Modélisation et conception de l'architecture
Gestion de la qualité et méthodes
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Accompagnement du changement
Sécurité informatique

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Analyse et synthèse
Force de proposition
Ouverture d'esprit
Persuasion
Aisance relationnelle
Anticipation
Pédagogie

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

5 à 10 ans d'expérience

Architecte logiciel / applicatif

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Finalité du métier

Garantir la cohérence de l'architecture des différentes applications sur les principes fondamentaux élaborés dans le cadre d'une architecture de référence au niveau de l'entreprise.
Mettre en relation les études et l'exploitation en intégrant les contraintes du développement et les exigences de l'exploitation.
Etre contributeur et force de proposition pour l'industrialisation des plates-formes de développement.

Activités principales

Activité 1

Définir le projet en lien avec ses applications :

* Collaborer avec les différents architectes dans le cadre de la définition de l'architecture de référence de l'entreprise
* Participer à des ateliers d'architecture pour identifier les meilleurs pratiques ou solutions
* Proposer et motiver des modèles dans le cadre de la définition de l'architecture de référence de l'entreprise

Activité 2

Communiquer autour du projet :

* Concevoir l'architecture des nouvelles applications du système d'information dans le respect du cadre d'architecture de référence de l'entreprise
* Accompagner les équipes projet (support, formation…) dans l'utilisation des frameworks qui sous-tendent l'architecture logicielle
* Organiser des revues de conception et de développement afin de vérifier la bonne mise en oeuvre de l'architecture logicielle et la bonne utilisation des frameworks

Activité 3
Clôturer les projets : * Récolter les expressions de besoins des métiers études et exploitation * Rédiger les spécifications techniques des frameworks * Piloter ou superviser l'implémentation des frameworks d'entreprise * Mettre en place les moyens permettant de tester / valider l'adéquation des frameworks aux contraintes exprimées par le métier, les études et l'exploitation * Contribuer à l'industrialisation de la plate-forme de développement

Activité 4
Gérer la relation client : * Mettre en place les moyens permettant d'assurer une veille technologique sur ces domaines d'expertise * Entretenir un réseau de compétences d'architecture * Référencer sa documentation technologique, partager et échanger dans les outils collaboratifs

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique
Environnements d'exploitation
Environnement Retraite Complémentaire
Techniques de gestion de projet
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Modélisation et conception de l'architecture
Conception et développement
Gestion des demandes ou incidents
Audit
Gestion des risques
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion du savoir
Communication orale
Rédaction / production de la documentation
Sécurité informatique
Intégration

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Analyse et synthèse
Innovation et créativité
Anticipation
Ouverture d'esprit
Pédagogie
Persuasion

Force de proposition
Autonomie
Aisance relationnelle

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

2 à 3 ans d'expérience dans les métiers du développement et de la conception technique

Référent de domaine applicatif

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Responsable des Systèmes Applicatifs

Responsable de Domaine Applicatif

Responsable de Groupe d'Applications

Correspondant Informatique d'Application

Responsable du Maintien en Condition Opérationnelle des Applications

Finalité du métier

Assurer le maintien des connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires à la pérennité de l'application ou d'un système applicatif.

Activités principales

Activité 1

Gérer le système applicatif :

* Gérer fonctionnellement et techniquement un système applicatif spécifique dont il est expert
* Animer fonctionnellement et/ou hiérarchiquement une équipe de concepteurs-développeurs et/ou d'analystes fonctionnels dédiés au système applicatif
* Assurer un suivi des plannings, des ressources et des charges
* Réceptionner la cartographie applicative
* Participer aux spécifications générales ou détaillées

Activité 2

Définir les plans de tests :

* Participer à l'élaboration des plans de test
* Vérifier et assurer la qualité du fonctionnement de l'application au travers de tests

Activité 3

Assurer la maintenance corrective et évolutive :

* Coordonner les interventions sur le système applicatif après les remontées d'anomalie par les

équipes de qualification et par les groupes utilisateurs au moment de la mise en production
* Coordonner la maintenance corrective et évolutive ; analyser leurs impacts en termes de risques
* Selon les organisations, assurer le support fonctionnel et technique pour les utilisateurs

Activité 4
Gérer la relation client : * Mettre en place les moyens permettant d'assurer une veille technologique sur ces domaines d'expertise * Entretenir un réseau de compétences d'architecture * Référencer sa documentation technologique, partager et échanger dans les outils collaboratifs

Principales compétences clés

Connaissances
Connaissances des applications
Langages de programmation
Environnements de développement
Environnement Retraite Complémentaire
Environnements et modèles de base de données

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Conception et développement
Test / recette
Animation
Communication orale
Rédaction / production de la documentation
Gestion du savoir
Pilotage et planification
Négociation

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Organisation du travail
Analyse et synthèse
Aisance relationnelle
Travail en équipe
Pédagogie
Force de proposition
Prise de décision

Diplômes – Expériences – Prérequis
BAC +5 3 à 5 ans d’expérience

Intégrateur fonctionnel

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Intégrateur de Développement

Intégrateur d'Applications

Concepteur-intégrateur

Finalité du métier

Coordonner les différents acteurs techniques et de la maîtrise d'ouvrage qui déploient ou assemblent des composants afin de livrer à la mise en production un produit conforme aux demandes et fonctionnant dans le SI groupe.
Assurer le suivi fonctionnel de la production informatique dans le cadre du fonctionnement courant.
Assurer l'intégration fonctionnelle des nouveaux composants dans le SI groupe.

Activités principales

Activité 1

Assurer le suivi fonctionnel de la production :

* Participer à la planification de la production
* Suivre fonctionnellement les résultats de la production
* Analyser les dysfonctionnements éventuels et les orienter vers des intervenants adéquats
* Vérifier que les solutions et les plannings proposés sont compatibles fonctionnellement avec les applications et les systèmes d'information existants, en tenant compte du contexte et des objectifs du groupe
* Organiser et suivre la mise en place des corrections éventuelles
* Organiser ou suivre tout changement impactant la production (notamment les changements techniques et les nouvelles versions)

Activité 2

Suivre les travaux d'intégration :

* Participer à l'organisation des recettes utilisateurs dans le cadre des projets ou du fonctionnement courant (élaboration des plannings, définition des ressources, mise en place de la logistique…)
* Centraliser, analyser et diagnostiquer les remontées (demandes de correction ou d'évolution) afin d'apporter des solutions ou de les transmettre vers des acteurs internes ou externes adéquats

Activité 3
Apporter son support aux MOA : * Assurer l'assistance sur les aspects fonctionnels notamment en production ou lors des recettes utilisateurs * Conseiller les MOA dans l'expression de leurs besoins notamment dans le cadre des interfaces avec le SI Groupe * Conseiller les MOA sur le paramétrage et l'utilisation de l'application * Assurer, le cas échéant, une formation sur les applications mises à disposition des MOA * Participer à la rédaction des guides d'utilisation

Activité 4
Communiquer : * Préparer et présenter des supports variés en fonction des besoins (tableaux de bord, bilans, supports des comités, rapports synthétiques ou détaillés) en interne et auprès des recettes utilisateurs des travaux dans le cadre des projets

Activité 5
Effectuer le reporting de son activité : * Rendre compte de son activité au chef de projet ou responsable d'activité et alerter si nécessaire

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement Retraite Complémentaire
Environnements et modèles de base de données
Outils et méthodes de la recette
Environnements d'exploitation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Intégration
Test / recette
Animation
Gestion des risques
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Élaboration des spécifications
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion de la relation client - utilisateur
Communication orale
Rédaction / production de la documentation

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Travail en équipe Sens du service Organisation du travail Aisance relationnelle Analyse et synthèse

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5 ou expérience équivalente

Analyste fonctionnel

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Analyste développement

Finalité du métier

Analyser les besoins des utilisateurs (MOA, GPS, bureau d'étude, qualification, Agirc-Arrco…) et les modéliser afin de proposer les solutions les mieux adaptées à leurs attentes.
Participer ensuite à leur mise en oeuvre, en supervisant notamment le paramétrage ainsi que le déploiement.

Activités principales

Activité 1

Prendre en compte le besoin des utilisateurs :

* Analyser les besoins des utilisateurs métiers
* Participer, avec les architectes, à l'élaboration du modèle de données sur son périmètre
* Rédiger les spécifications fonctionnelles détaillées

Activité 2

Élaborer la solution en collaboration avec les acteurs du projet :

* Guider la MOA sur les choix de solutions liés à l'expression de ses besoins, sur le paramétrage et l'utilisation de l'application
* Vérifier que les solutions proposées sont compatibles techniquement et fonctionnellement avec les applications et les systèmes d'information existants ou en cours d'élaboration
* Rédiger les descriptifs fonctionnels, les documents relatifs aux évolutions des briques
* Evaluer la charge de travail d'une demande d'évolution pour le bureau d'étude et le bureau de fabrication
* Evaluer les aspects de performance avec l'appui des experts techniques

Activité 3

Assurer le suivi fonctionnel et l'assistance utilisateur :

* Assurer l'assistance sur tous les aspects fonctionnels auprès de la qualification, de la recette, de la fabrication, de l'assistance utilisateurs des GPS, du développement
* Pouvoir assurer une formation sur les applications mises à disposition des MOA

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement Retraite Complémentaire
Environnements de développement
Langages de programmation
Connaissances des applications

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Élaboration des spécifications
Communication orale
Rédaction / production de la documentation
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion du savoir
Négociation
Animation

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Analyse et synthèse
Force de proposition
Aisance relationnelle
Persuasion
Travail en équipe
Adaptabilité
Ouverture d’esprit

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5 ou expérience équivalente

Concepteur-développeur

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Etudes**

Appellations d'emploi les plus courantes

Analyste Programmeur

Concepteur Réalisateur

Analyste Développement

Finalité du métier

Intervenir depuis la phase de conception jusqu'à l'acceptation de la livraison des applications destinées au système d'information.

Activités principales

Activité 1

Rédiger la conception technique sur la base de spécifications fonctionnelles :

* Etudier et proposer des solutions techniques chiffrées
* Vérifier que les solutions proposées sont compatibles techniquement avec les applications et les systèmes d'information existants ou en cours d'élaboration
* Etudier les aspects de performance, aidé par les experts techniques
* Réaliser le prototypage

Activité 2

Développer les composants logiciels :

* Réaliser le développement ou la maintenance des composants logiciels dans le respect des normes
* Assurer le paramétrage nécessaire
* Prendre en charge les reports de maintenance d'une version vers une ou plusieurs autre(s)
* Rédiger la documentation

Activité 3

Effectuer la qualification et les tests de la solution proposée :

* Elaborer des jeux de données
* Assurer les tests unitaires de chaque composant
* Effectuer les tests d'assemblage sur les nouveaux développements tout en assurant une première « non régression »

Activité 4
Traiter les dysfonctionnements : * Elaborer des jeux de données * Assurer les tests unitaires de chaque composant

Activité 5
Effectuer le reporting de son activité : * Rendre compte de son activité au chef de projet ou au référent de domaine et alerte si nécessaire

Principales compétences clés

Connaissances
Langages de programmation
Environnements de développement
Environnements et modèles de base de données
Anglais technique
Connaissances des applications

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Conception et développement
Test / recette
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Administration de base de données
Intégration
Gestion de la qualité et méthodes
Rédaction / production de la documentation

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Organisation du travail
Analyse et synthèse
Travail en équipe

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2 minimum ou expérience équivalente

Référent Recette

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Recette**

Appellations d'emploi les plus courantes

Coordinateur Recette

Finalité du métier

Coordonner les activités de recette entre les différents acteurs : experts métiers, correspondants informatiques, prestataires…
S'assurer de la conformité des éléments testés, avec les spécifications concernant les systèmes existants, les évolutions, les corrections d'incidents, dans le respect des délais.

Activités principales

Activité 1

Concevoir et préparer des tests :

* Concevoir et décrire les scénarios de tests, cas de tests et jeux de données retenus
* Rédiger le plan de qualification détaillé en définissant précisément chaque campagne et objectif de test, sous la supervision du chef de projet
* Accompagner le recetteur dans l'identification des besoins d'environnements de tests et outils nécessaires
* Préparer et planifier le plan détaillé des tests
* Participer aux réunions de préparation et de suivi de la recette

Activité 2

Exécuter des tests:

* Mesurer le suivi d'avancement des résultats des tests fonctionnels et métiers
* Coordonner l'exécution des tests réalisés par les recetteurs ; apporter son appui en cas de besoin
* S'assurer de la conformité entre scénarios prévus et réalisés, et entre les cas de tests prévus et constatés
* Rédiger des fiches de qualifications complexes
* Superviser la rédaction des bilans de qualifications détaillées

Activité 3
Elaborer des référentiels et des outils : * Maintenir les référentiels nécessaires au domaine d'expertise (cartographie métier, cartographie fonctionnelle, criticité des processus, activités et procédures…) * Construire le(s) référentiel(s) des cas de tests * Construire le(s) référentiel(s) de paramétrage du SI

Principales compétences clés

Connaissances
Outils et méthodes de la recette
Environnement Retraite Complémentaire
Environnements et modèles de base de données
Environnements d'exploitation
Veille informatique et technologique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Test / recette
Rédaction / production de la documentation
Gestion du savoir
Communication orale
Animation
Pilotage et planification
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion de la relation client - utilisateur

Savoir-faire relationnels (Capacité à…)
Travail en équipe
Sens du service
Organisation du travail
Aisance relationnelle
Adaptabilité
Analyse et synthèse
Diplomatie

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +3

4 à 5 ans d'expérience

Receteur

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Recette**

Appellations d'emploi les plus courantes

Testeur

Homologateur

Finalité du métier

Vérifier la conformité des éléments testés avec les spécifications concernant les systèmes existants, les évolutions, les corrections d'incidents ou les nouveaux produits.
S'assurer de la non-régression et de l'interopérabilité des composants entre eux et avec d'autres composants extérieurs avant livraison.

Activités principales

Activité 1

Concevoir et préparer des tests :

* Identifier, préparer et mettre à jour les besoins d'environnements de tests et les outils nécessaires pour la réalisation des tests
* Paramétrer les environnements utilisateurs
* Réceptionner les éléments à recetter et s'assurer de leur recevabilité
* Participer à la conception du plan détaillé des scénarios de tests en respect du plan de production fourni
* Constituer les échantillons de données nécessaires aux recettes prévues à partir des référentiels de cas de tests
* Alimenter et gérer les données mises à disposition dans les environnements de recette à partir des jeux de données de référence

Activité 2

Exécuter des tests :

* Exécuter le plan détaillé des tests fonctionnels et métiers, en respect du plan de production fourni
* Piloter et coordonner les demandes d'opérations techniques (chargement, déchargement et contrôle de données) de la traçabilité des cas de tests attendus / constatés dans les environnements
* Reporter l'avancement de ses tâches auprès du référent recette et du chef de projet
* Vérifier les anomalies simples ou de premier niveau après transmission par la MOA
* Rédiger des fiches de qualification

Activité 3
Participer à l'élaboration des référentiels et des outils : * Alimenter et gérer le(s) référentiel(s) de cas de tests à partir des données de référence stockées * Alimenter et gérer le(s) référentiel(s) des paramètres du SI * Optimiser l'utilisation de la palette d'outils techniques, contribuer à l'industrialisation des phases techniques

Principales compétences clés

Connaissances
Outils et méthodes de la recette
Environnement Retraite Complémentaire
Environnements et modèles de base de données
Environnements d'exploitation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Test / recette
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Élaboration des spécifications
Gestion du savoir

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Organisation du travail
Analyse et synthèse
Aisance relationnelle
Travail en équipe
Adaptabilité

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +3

1 à 2 ans d'expérience

Administrateur Outils, Systèmes, Réseaux et Télécoms

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Exploitation**

Appellations d'emploi les plus courantes

Analyste Système

Administrateur d'Outils

Administrateur Réseaux et Télécoms

Administrateur Outils, Systèmes, Réseaux et Télécoms

Finalité du métier

Participer aux études d'architecture technique générale et de son évolution ainsi qu'à la qualification des plates-formes informatiques de son domaine de compétences, pour assurer la bonne performance des systèmes informatiques.
Concrétiser les solutions techniques des systèmes informatiques de son domaine de compétences.
Assurer l'installation, la maintenance, le dépannage, la cohérence, la sécurité et l'optimisation des systèmes informatiques de son domaine d'activité.

Activités principales

Activité 1

Administrer les outils, systèmes, réseaux ou télécoms et en assurer l'exploitation :

* Administrer la sécurité des infrastructures sur son périmètre d'intervention
* Administrer les outils nécessaires au bon fonctionnement des infrastructures
* Assurer la sauvegarde des éléments techniques liés aux infrastructures
* Effectuer un inventaire permanent et gérer les différentes composantes des infrastructures
* Etre responsable du fonctionnement optimal des outils, systèmes ou réseaux dont il a la charge
* Gérer les performances (seuils d'alerte et optimisation des ressources et produits du domaine)
* Mettre en place des tableaux de bord de suivi des performances des systèmes
* Organiser et optimiser les ressources de son domaine
* Suivre et analyser les performances, mettre en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité des systèmes

Activité 2
Concevoir et développer les outils, systèmes, réseaux ou télécoms : * Certifier les solutions choisies * Conduire les études pour la définition des systèmes en fonction des besoins * Définir et faire évoluer les méthodes, standards et règles de gestion des systèmes de son domaine d'intervention * Définir et faire évoluer les normes de sécurité, notamment celles liées aux conditions d'accès * Gérer la partie technique des appels d'offres * Intervenir dans le choix des fournisseurs * Participer aux projets et à la rédaction de documents techniques * Prendre en compte les exigences des utilisateurs en termes d'exigence de performance des systèmes * Qualifier les systèmes d'un point de vue technique et fonctionnel

Activité 3
Assurer la maintenance évolutive des matériels, logiciels et systèmes : * Gérer les évolutions et la maintenance des matériels, des logiciels et des systèmes * Participer aux actions de maintenance correctrice en veillant à leur qualité

Activité 4
Mettre en œuvre et déployer les solutions techniques : * Assurer l'interface entre les équipes internes et externes (sous-traitants) lors de la mise en place des infrastructures * Elaborer les procédures et documentations liées aux infrastructures dont il a la charge * Installer les solutions matérielles ou logicielles des systèmes sous sa responsabilité dans un objectif de qualité, de productivité, de robustesse, de performance, de sécurité et d'optimisation des coûts * Vérifier l'application des normes (sécurité informatique, qualité…) * Vérifier et certifier la mise en œuvre des systèmes

Activité 5
Assurer un support technique opérationnel : * Diagnostiquer des causes de dysfonctionnement et proposer des corrections et des solutions de rechange * Traiter les incidents ou anomalies à partir des demandes internes : diagnostic de l'incident, identification, formulation et suivi de sa résolution

Principales compétences clés

Connaissances
Environnements d'exploitation Environnements et modèles de base de données Veille informatique et technologique Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Systèmes selon spécialité
Exploitation des SI selon spécialité
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Réseaux et télécoms selon spécialité
Intégration selon spécialité
Sécurité informatique selon spécialité
Communication orale
Rédaction / production de la documentation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Travail en équipe
Autonomie
Aisance relationnelle
Sens du service
Anticipation
Organisation du travail

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

2 à 3 ans d’expérience

Administrateur Base de Données

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Exploitation**

Appellations d'emploi les plus courantes

Administrateur de Bases de Données

Ingénieur Système

Finalité du métier

Assurer l'administration, la cohérence, la qualité et la sécurité des systèmes de gestion des bases de données (SGBD) sur son périmètre d'intervention.
Contribuer à la fiabilité et à la performance des systèmes de gestion des bases de données (SGBD) sur son périmètre d'intervention.

Activités principales

Activité 1

Administrer les bases de données :

* Effectuer les choix d'implémentation des bases de données
* Mettre en oeuvre les logiciels de gestion et d'industrialisation des bases de données
* Effectuer l'adaptation, l'administration et la maintenance de ces logiciels
* Créer les bases sur son périmètre, en lien avec l'administrateur systèmes et les chefs de projet concernés
* Régler les paramètres des bases de données pour une utilisation optimale

Activité 2

Assurer un support technique :

* Assurer un support technique pour les bases de données de son périmètre
* Etre le correspondant technique entre les chefs de projets et le support technique des éditeurs
* Fournir les outils et procédures permettant la régénération des données
* Former au bon usage des SGBD

Activité 3

Assurer l'exploitation des bases de données :

* Suivre l'activité des SGBD
* Assurer l'intégrité des bases de données existantes en garantissant la sécurité physique

(sauvegardes, restauration, journalisation, démarrage après incidents…) et logique (confidentialité, accès)
* Mettre en place les procédures de gestion des SGBD
* Créer sur demande les outils spécifiques d'aide à l'exploitation, mettre en oeuvre les outils de surveillance
* Suivre et analyser les performances des SGBD, proposer des solutions d'optimisation

Activité 4
Contribuer à la définition des architectures logicielles et techniques sur la partie accès aux données : * Définir les normes et standards d'utilisation et d'exploitation des SGBD sur son périmètre * Assurer une veille technologique sur les SGBD * Suivre et contrôler les évolutions de version de bases existantes et progicielles retenus * Qualifier l'accès aux données dans les environnements techniques et être force de proposition sur l'évolution du modèle de données dans un but d'optimisation des performances

Activité 5**
****Spécificités Étude :** * Assister les utilisateurs (formation, requêtes techniques) * Fournir les moyens permettant de constituer des jeux de données de tests * Etre un support sur l'application des normes et sensibiliser sur les bonnes pratiques liées à la gestion des SGBD * Apporter son aide au respect des normes et à l'exécution des revues

Principales compétences clés

Connaissances
Environnements et modèles de base de données
Environnements d'exploitation
Anglais technique
Environnement Retraite Complémentaire
Langages de programmation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Administration de base de données
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Gestion de la qualité et méthodes
Rédaction / production de la documentation
Modélisation et conception de l'architecture
Exploitation des SI
Sécurité informatique
Intégration
Conception et développement
Communication orale

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Autonomie Sens du service Force de proposition Aisance relationnelle Organisation du travail

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

2 à 3 ans d'expérience

Intégrateur d'Exploitation

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Exploitation**

Appellations d'emploi les plus courantes

Analyste d'Exploitation

Ingénieur de Production

Intégrateur de Production

Finalité du métier

Concourir à la préparation de la mise en production et des déploiements, dans le respect des plannings, et dans un objectif de qualité de service, de productivité et de sécurité.

Activités principales

Activité 1

Intégrer les nouvelles applications et mises à jour :

* Planifier et gérer les mises en production et déploiements concernant les applications en production
* Consolider et contrôler la documentation, valider son exhaustivité et son adéquation pour une bonne exploitabilité du produit livré
* Assurer le premier niveau de support
* Etre en relation avec les chefs de projet, études et techniques, dès le début des projets afin de s'assurer de la validité des produits livrés
* Accompagner les projets d'un domaine d'activité en tant que spécialiste de la production
* Contribuer à la mise en oeuvre de la recette, de l'industrialisation et de la mise en production des systèmes d'information et des outils
* Valider la mise en oeuvre et l'intégration des nouvelles applications en production en évaluant les risques et impacts des demandes de changement
* Garantir les règles et normes d'exploitabilité de la solution sur le serveur

Activité 2

Gérer et améliorer la qualité de l'exploitation :

* Suivre la qualité de la production à l'aide de tableaux de bord (performance, incidents) conformément au contrat de service (plans Batch…)
* Participer à la mise en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité des

outils d'exploitation
* Traiter les incidents à partir de demandes internes, en diagnostiquer les causes et proposer des solutions
* Assurer le support applicatif de niveau 2 des techniciens d'exploitation, en coopération avec les intégrateurs fonctionnels
* Organiser ses tâches conformément au plan d'assurance qualité du système d'information et contribuer à son amélioration
* Développer une vision globale et actualisée des systèmes d'information (CMDB)

Principales compétences clés

Connaissances
Environnements d'exploitation
Environnements et modèles de base de données
Environnement Retraite Complémentaire
Techniques de gestion de projet

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Intégration
Exploitation des SI
Communication orale
Résolution des problèmes
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion des risques
Rédaction / production de la documentation
Gestion de la relation client – utilisateur
Pilotage et planification
Gestion du savoir
Gestion des demandes ou incidents
Négociation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Travail en équipe
Analyse et synthèse
Anticipation
Autonomie
Organisation du travail

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2

2 à 3 ans d'expérience

Technicien d'Exploitation

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Exploitation**

Appellations d'emploi les plus courantes

Agent d'Exploitation

Gestionnaire d'Exploitation

Finalité du métier

Assurer la gestion courante de l'exploitation dans le respect des plannings et au niveau de qualité attendu.
Assurer la surveillance du fonctionnement des équipements informatiques physiques et logiques, dans le cadre de normes, méthodes d'exploitation et de sécurité.

Activités principales

Activité 1

Suivre l'exploitation des SI :

* Exécuter les travaux informatiques et restituer les résultats de la production dans le respect des plannings et de la qualité attendue
* Organiser et suivre les plans de production
* Suivre le fonctionnement des ressources du site
* Suivre l'exploitation des applicatifs
* Contrôler la gestion de la qualité des résultats

Activité 2

Participer à la gestion des incidents :

* Gérer les incidents d'exploitation (diagnostic, intervention, alerte)
* Réaliser la maintenance applicative de dépannage de 1er niveau
* Suivre les interventions suite aux incidents d'exploitation
* Contribuer à la sécurité physique du site informatique : surveiller le fonctionnement des équipements informatiques en respect des normes et méthodes d'exploitation et de sécurité (notamment effectue les sauvegardes et backup)

Activité 3**
**** Métier avec Spécificités Editique (CIR) :** * Assurer la qualité et la distribution des résultats imprimés * Suivre l'état des stocks et consommables (encre, huile, papier…) * Superviser les impressions

Activité 4***
***** Métier avec Spécificités Servitudes** * Assurer la sécurité des données (sauvegarde, archivage) et des supports magnétiques * gérer les unités de cartouche magnétiques, cartouches des robots, la bandothèque, les systèmes d'impression * Optimiser les traitements par un suivi des moyens à disposition (espaces disques, supports magnétiques…) * Gérer les mouvements de supports magnétiques externes

Principales compétences clés

Connaissances
Environnements d'exploitation
Environnements et modèles de base de données
Anglais technique
Environnement Retraite Complémentaire

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Gestion des demandes ou incidents
Exploitation des SI
Communication orale
Gestion de la qualité et méthodes
Rédaction / production de la documentation
Gestion du savoir
Pilotage et planification

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Organisation du travail
Sens du service
Force de proposition
Autonomie
Travail en équipe

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2

1 à 2 ans d'expérience

Pilote d'Exploitation

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Exploitation**

Appellations d'emploi les plus courantes

Pilote d'Exploitation

Pilote de Systèmes, de Ressources, de Services

Superviseur des Ressources

Finalité du métier

Assurer en permanence la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques (machines, réseaux, logiciels et environnement) et leur gestion opérationnelle, en garantissant le niveau et les engagements de service.

Activités principales

Activité 1

Concevoir et préparer des tests :

* Analyser les messages reçus de l'unité de pilotage
* Diagnostiquer les incidents en cas de problème constaté sur le réseau, serveurs, ou en cas d'alerte d'un utilisateur
* Assurer la disponibilité des ressources physiques (disques, robots, automates) et des ressources logiques (logiciels, espaces disques, puissance)
* Assurer les mises hors et sous tension électriques des matériels informatiques (maintenance, interventions planifiées…)

Activité 2

Exécuter des tests :

* Effectuer le démarrage, l'arrêt et la surveillance permanente des ressources en référence au planning des travaux
* Alerter et intervenir sur les incidents
* Appliquer les procédures de dépannage / reprise de 1er niveau suite au diagnostic (reprise manuelle, reconfiguration des ressources, recopie de fichiers, opérations de sauvegardes…)

Activité 3
Alimenter les référentiels et les outils : * Maintenir la documentation de pilotage * Alimenter la base des incidents

Principales compétences clés

Connaissances
Environnements des SI Gestion des demandes ou incidents

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Exploitation des SI Gestion des demandes ou incidents Communication orale Gestion de la qualité et méthodes

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Travail en équipe Organisation du travail Sens du service

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2

Pas d'expérience requise

Architecte Technique

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Infrastructures**

Appellations d'emploi les plus courantes

Architecte

Urbaniste Technique

Finalité du métier

Définir l'architecture technique de tout ou partie du système d'information.
Assurer la cohérence et la pérennité de l'ensemble des moyens informatiques en exploitant au mieux les possibilités du SI, pour un coût optimum, dans le cadre du plan d'urbanisme de l'entreprise.
Sensibiliser les autres architectes aux conséquences techniques des choix fonctionnels et à leurs impacts économiques.
Assurer une veille technologique.

Activités principales

Activité 1

Assurer l'administration et l'exploitation des solutions techniques :

* Suivre les solutions installées pour en assurer le fonctionnement et leur adéquation une fois en production
* Assurer le suivi et l'analyse des performances en cas de besoin
* Gérer le référentiel technique du système informatique sur les plans : outils, procédures, normes, standards, vocabulaire, sécurité

Activité 2

Concevoir l'architecture technique des SI :

* Définir et concevoir l'architecture technique des systèmes d'information en adéquation avec les besoins et les moyens de l'entreprise
* Vérifier et analyser les impacts techniques des nouvelles solutions et leur cohérence avec l'architecture existante
* Participer à l'élaboration des standards techniques
* Participer à l'étude d'impact sur l'architecture existante ou prévisionnelle, pour tout nouveau projet ou toute nouvelle technologie
* Préconiser des choix techniques en vue d'assurer la cohérence de cette évolution

Activité 3
Assurer une veille prospective : * Effectuer une veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure système et de communication (matériels, logiciels, architecture, protocole, mode de transferts) * Conseiller sa hiérarchie sur les évolutions des techniques et solutions informatiques

Activité 4
Assurer un support aux équipes : * Conseiller les architectes fonctionnels et architectes logiciels du domaine fonctionnel sur l'utilisation des outils et technologies informatiques et proposer des pistes de simplification si nécessaire * Assister les équipes dans la définition et la mise en œuvre des solutions techniques * Assurer le transfert des compétences et l'assistance technique vis à vis des équipes d'exploitation * Participer à la formation des équipes techniques

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique
Environnement Retraite Complémentaire
Anglais technique
Environnements d'exploitation
Techniques de gestion de projet

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Modélisation et conception de l'architecture
Systèmes
Réseaux et télécoms
Gestion de la relation client - utilisateur
Intégration
Audit
Communication orale
Rédaction / production de la documentation
Gestion des risques
Gestion de la qualité et méthodes
Gestion du savoir
Sécurité informatique
Résolution des problèmes
Conception et développement

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Analyse et synthèse
Innovation et créativité
Anticipation
Ouverture d'esprit

Coopération
Persuasion
Pédagogie
Autonomie
Aisance relationnelle

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

3 à 5 ans d’expérience

Expert Systèmes, Réseaux et Télécoms

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Infrastructures**

Appellations d'emploi les plus courantes

Ingénieur Systèmes

Ingénieur Télécommunications et Réseaux

Ingénieur Systèmes, Réseaux et Télécoms

Finalité du métier

Assurer un rôle de conseil et d'assistance sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.
Être le garant technique de la solution mise en œuvre sur son domaine d'expertise.

Activités principales

Activité 1

Participer aux appels d'offres :

* Participer à la rédaction de certains appels d'offres et analyser les propositions des fournisseurs en termes de performance, de fiabilité et de compatibilité, participer également aux négociations
* Réaliser des études d'impacts, analyses de risques et préconiser des solutions informatiques lors de la participation à la conception des dossiers d'architecture

Activité 2

Mettre en place des applicatifs systèmes et dispositifs de sécurité retenus dans le respect des contraintes budgétaires :

* Assister et conseiller dans la mise en oeuvre des solutions techniques, protocoles et matériels réseaux
* Définir les règles de bonne gestion des systèmes d'exploitation et applicatifs réseaux
* Qualifier les systèmes / composants et applications réseaux d'un point de vue technique
* Rédiger et mettre à jour les procédures d'administration et de support
* Piloter le travail du technicien en tant que responsable de la mise en condition opérationnelle
* Participer à la mise en oeuvre de la politique sécurité de l'entreprise pour les architectures dont il a la responsabilité (en conformité avec le plan de reprise des activités et le plan de continuité informatiques et télécoms ainsi qu'avec le contrat de service)

Activité 3
Assurer une veille technologique : * Proposer les solutions réseaux les plus adaptées et au meilleur rapport qualité / prix possible * Essayer d'intégrer de nouvelles méthodes de travail

Activité 4
Elaborer le capacity planning : * Analyser les ressources disponibles par rapport au besoin projeté

Activité 5
Assurer la maintenance évolutive du système d'information : * Diagnostiquer les causes de dysfonctionnement dans le cadre du support de niveau 3 * Assurer une maintenance évolutive et corrective * Conseiller et édicter des préconisations dans le cadre de la mise en condition opérationnelle

Activité 6
Conseiller et accompagner les équipes dans l'appréhension des évolutions techniques : * Informer les équipes des évolutions techniques * Présenter le mode d'utilisation des nouveaux systèmes / réseaux

Principales compétences clés

Connaissances
Environnements d'exploitation
Veille informatique et technologique
Techniques de gestion de projet
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Réseaux et télécoms
Systèmes
Audit
Gestion des risques
Modélisation et conception de l'architecture
Gestion des demandes ou incidents
Test / recette
Sécurité informatique
Accompagnement du changement
Intégration

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Organisation du travail Force de proposition Autonomie Analyse et synthèse

Compétences managériales
Anticipation Coopération Développement du savoir

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

5 à 10 ans d’expérience

Technicien Réseaux et Télécoms

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Infrastructures**

Appellations d'emploi les plus courantes

Technicien de Maintenance des Réseaux

Technicien des Télécommunications

Finalité du métier

Assurer le bon fonctionnement et la disponibilité des réseaux et télécoms dont il a la responsabilité.
Prévenir les dysfonctionnements des réseaux et télécoms contribuant au bon fonctionnement du SI.

Activités principales

Activité 1

Installer et suivre les équipements réseaux et télécoms :

* Préparer les éléments actifs à installer (gestion du parc, paramétrage, cohérence)
* Installer et paramétrer la partie active de la connectique, du matériel informatique et des logiciels réseaux
* Respecter les procédures d'installation, de connexion, des matériels et des logiciels
* Installer les mises à jour dans un plan de maintien en condition opérationnelle
* Effectuer les tests des équipements réseaux et vérifier l'adéquation avec le besoin émis

Activité 2

Assurer l'exploitation et le maintien du réseau en conditions opérationnelles :

* Gérer l'exploitation sur incident
* Traiter les incidents sur les réseaux informatiques ou téléphoniques
* Suivre les ressources (hubs, imprimantes et serveurs, postes de travail connectés….)

Activité 3

Administrer et gérer les outils d'infrastructures de sécurité :

* Mettre en place les outils de sécurité, de réseaux, de sauvegarde et de métrologie nécessaires au travail quotidien
* Gérer et maintenir les infrastructures réseaux pour les serveurs, mainframes et postes de travail
* Exploiter et administrer le réseau sur son périmètre
* Résoudre les incidents et faire remonter des alertes

* Identifier les éléments à faire évoluer
* Contrôler la conformité des équipements avec les référentiels
* Etablir et maintenir une cartographie du réseau ainsi que le référentiel documentaire

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Réseaux et télécoms
Gestion des demandes ou incidents
Intégration
Sécurité informatique
Audit
Test / recette
Communication orale
Rédaction / production de la documentation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Organisation du travail
Anticipation
Sens du service
Adaptabilité
Analyse et synthèse

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2

Pas d'expérience requise

Expert Méthodes, Qualité et Outils

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Support, méthode et qualité**

Appellations d'emploi les plus courantes

Ingénieur Qualité

Chargé de Méthode/Qualité SI

Ingénieur Méthode

Référent Qualité

Finalité du métier

Contribuer à la définition et la mise en place des normes (sur son périmètre d'intervention).
Définir les méthodes, processus et procédures (sur son périmètre d'intervention).
S'assurer de leur bon usage par des actions de conseil, formation, support, revue, information et alerter, dans un but d'amélioration continue de la qualité (sur son périmètre d'intervention).

Activités principales

Activité 1

Définir et mettre en place les normes et procédures :

* Définir et déployer les méthodes, normes, standards et outils dans son périmètre d'intervention et gérer les modes opératoires associés
* Participer à la définition des processus et procédures sur lesquels il intervient directement ou en support

Activité 2

Veiller à l'application et l'adaptation des procédures de sécurité :

* Réaliser des programmes de test pour vérifier que les procédures sont bien appliquées
* Définir les indicateurs de suivi de l'application des méthodes et normes et de mesure de la qualité des livrables produits
* Vérifier la mise en oeuvre des méthodes, normes, standards et outils de référence par des revues et le suivi d'indicateurs sur son périmètre d'intervention
* Assurer les revues opérationnelles sur son périmètre d'intervention afin de « certifier » la qualité des livrables ou composants
* Proposer des solutions d'évolutions de méthodes, de normes ou de processus en vue de l'amélioration continue de la qualité du service / produit fourni

Activité 3
Contribuer aux audits « qualité » au sein de la structure : * Contribuer à préparer, réaliser et analyser les audits et évaluations internes ou externes * Analyser les dysfonctionnements, les problèmes de traçabilité, les marges d'amélioration des prestations ou des processus dans un objectif d'efficience (efficacité au meilleur coût) * Mettre en place et suivre des indicateurs afin d'assurer l'application de normes et de standards * Préparer les équipes à la certification

Activité 4
Conseiller et apporter son support aux équipes et aux utilisateurs : * Conseiller et accompagner dans la mise en oeuvre des méthodes, normes et outils * Former aux méthodes et à l'utilisation des outils et pouvoir contribuer à conseiller / évaluer les formations externes sur le sujet (amélioration continue) * Informer sur les évolutions de méthodes, normes ou outillages en vue de l'amélioration continue * Pouvoir assister les équipes pour la résolution d'incidents / problèmes * Effectuer de la veille et de l'évaluation prospective en matière de méthodes, normes, outillages et qualité

Activité 5
Définir la politique qualité (SMS/SMQ) : * Contribuer à la définition, à la mise en oeuvre, à l'audit et à l'amélioration du Système de Management de la Qualité (SMQ) et/ou du Système de Management des Services (SMS) destiné à maintenir et à renforcer la prestation de services et la fourniture de produits * Construire et gérer le référentiel qualité de l'entreprise (normes, modes opératoires, outils) sur la base des normes et référentiels de bonnes pratiques * Etre garant de la cohérence de l'ensemble des méthodes et normes qualité * Vérifier la conformité au(x) référentiel(s) qualité et mesurer l'efficacité des processus métiers de l'entreprise et des produits / services délivrés en animant des revues de processus, de projets et de services * Passer en revue les indicateurs de performance de la qualité en co-animant les revues de niveaux de services et suggèrer des recommandations visant à orienter l'amélioration continue de la qualité * Plus globalement, proposer des innovations et ou des améliorations et alerter si nécessaire * Participer à l'animation des instances et projets / plans d'amélioration continue de la qualité et de la performance

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique
Techniques de gestion de projet
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Gestion de la qualité et méthodes
Audit
Communication orale
Rédaction / production de la documentation

Animation Gestion du savoir Gestion de la relation client - utilisateur Accompagnement du changement

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Persuasion Sens du service Pédagogie Aisance relationnelle Force de proposition Négociation

Compétences managériales
Anticipation Coopération Développement du savoir

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

4 à 5 ans d'expérience équivalente

Manager de Contrats

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Support, méthode et qualité**

Appellations d'emploi les plus courantes

Pilote Fournisseurs

Responsable Contrats Fournisseurs

Finalité du métier

Veiller à la bonne gestion des risques et de la performance de l'entreprise à travers le respect de la politique d'achats.

Activités principales

Activité 1

Contribuer à la définition de la stratégie « achats » des prestations informatiques :

* Participer à la définition de la politique achats en termes de prestations informatiques (matérielles et logicielles) ; contrôler son application et l'efficience de sa réalisation
* Participer à l'amélioration de la performance des achats
* Mettre en oeuvre la politique de l'entreprise en matière de sous-traitance
* S'assurer de la régularité des mises en concurrence

Activité 2

Gérer les contrats :

* Piloter le processus achat en fonction des différentes procédures de mise en concurrence
* Réaliser et valider les clauses contractuelles et dossiers administratifs
* Surveiller la gestion des contrats pendant la période opérationnelle
* Assurer la bonne exécution des contrats
* Participer et s'engager dans l'élaboration du contrat
* Assister les prescripteurs dans l'élaboration des cahiers des charges
* S'assurer du bon pilotage de la mise en place et de l'adéquation de l'architecture nécessaire au travail des prestataires pour éviter le délit de marchandage
* Participer aux comités contractuels avec les fournisseurs
* Suivre et contrôler les tableaux de bord sur l'évaluation de la qualité de service des prestations

Principales compétences clés

Connaissances
Connaissances juridiques et règlementaires
Techniques de gestion de projet
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Rédaction / production de la documentation
Négociation
Gestion des risques
Communication orale
Audit
Contrôle et gestion budgétaire
Gestion de la relation client - utilisateur

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Anticipation
Aisance relationnelle
Organisation du travail
Sens du service
Persuasion
Adaptabilité
Force de proposition

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

3 à 5 ans d’expérience

Responsable Sécurité des Systèmes d'Information

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Sécurité**

Appellations d'emploi les plus courantes

RSSI

Chargé de Sécurité

Finalité du métier

Définir, mettre en oeuvre, animer et contrôler la politique de sécurité de l'information, en conformité avec la loi et les réglementations sectorielles.

Activités principales

Activité 1

Définir la politique de sécurité de l'information :

* Définir et rédiger la politique de sécurité de l'information, en conformité avec les normes, la loi et réglementations en vigueur
* Analyser les dysfonctionnements et les marges d'amélioration des dispositifs de sécurité
* Elaborer un budget pluri-annuel destiné à mettre en oeuvre la politique de sécurité de l'information et à réaliser les plans d'action, et en assurer le suivi
* Elaborer et communiquer les tableaux de bord de l'activité « sécurité de l'information » : suivi des plans d'action et des budgets, indicateurs relatifs aux conventions de service, etc.

Activité 2

Mettre en œuvre la politique de sécurité de l'information :

* Contribuer au choix des dispositifs organisationnels, techniques et juridiques de sécurité, et superviser leur implémentation ou leur diffusion auprès des utilisateurs
* Mettre en oeuvre les méthodes, outils, normes et règles de sécurité et accompagner leur implémentation
* Analyser les incidents de sécurité

Activité 3
Analyser les risques liés au système d'information : * Evaluer l'exposition de l'entreprise aux risques liés au système d'information, en particulier à travers le référentiel fourni par les fédérations * Elaborer les plans d'action permettant d'assurer la couverture des risques identifiés * Informer la Direction Générale et les directions pertinentes des risques pesant sur le système d'information et des moyens mis en oeuvre pour les couvrir

Activité 4
Communiquer et sensibiliser aux enjeux de la sécurité : * Elaborer la charte d'utilisation des ressources informatiques, en collaboration avec les parties prenantes * Préparer et réaliser les actions de communication, de sensibilisation et de formation ayant trait à la sécurité de l'information * Conseiller et assister les utilisateurs du système d'information * Sensibiliser la Direction Générale aux enjeux de la sécurité * Représenter l'entreprise auprès des instances traitant de la sécurité de l'information et participer aux groupes de travail visant à mutualiser certains dispositifs de sécurité

Activité 5
Assurer une veille technologique, réglementaire et juridique : * Veiller à maintenir une protection adaptée du patrimoine informationnel * Suivre les évolutions réglementaires et juridiques, en termes de sécurité, afin de garantir la conformité du système d'information * Contribuer à protéger les données à caractère personnel

Activité 6
Piloter les audits et les missions de contrôle : * Piloter les audits du système de gestion de la sécurité de l'information * Contrôler et garantir que les équipes appliquent les principes et règles de sécurité du SI * Auditer la vulnérabilité de l'entreprise * Déclencher les cellules de crise en cas de sinistre sécurité SI * Définir et mettre en oeuvre le plan d'audit et contrôle du système de management de la sécurité du SI

Activité 7
Assurer la continuité de l'activité : * S'assurer que les Plans de Continuité des Infrastructures Techniques (PCIT) sont opérationnels et superviser les campagnes de test * Participer à l'élaboration du plan d'activité continuité opérationnel * Participer à l'élaboration des analyses d'impact métier * Prendre en compte les appels des utilisateurs * Enregistrer les demandes de résolution d'incidents ou d'anomalies de fonctionnementsignalées

Activité 8
Assurer le pilotage et l'encadrement de son entité : CF. Manager d'Activité

Principales compétences clés

Connaissances
Connaissances juridiques et réglementaires
Techniques de gestion de projet
Veille informatique et technologique
Environnement Retraite Complémentaire
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Sécurité informatique
Audit
Gestion des risques
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Gestion du savoir
Gestion de la qualité et méthodes
Pilotage et planification
Modélisation et conception de l'architecture
Animation

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Prise de décision
Autonomie
Analyse et synthèse
Sens du service
Aisance relationnelle
Persuasion
Diplomatie
Anticipation

Compétences managériales
Vision stratégique
Conduite du changement
Responsabilité

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +5

10 à 15 ans d’expérience dans le domaine informatique

5 à 7 ans d’expérience en sécurité des systèmes d’information

Expert Sécurité Informatique

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Sécurité**

Appellations d'emploi les plus courantes

Référent Sécurité

Chargé de Sécurité

Administrateur Sécurité

Finalité du métier

Définir et mettre en oeuvre les dispositifs techniques de sécurité, conformément à la politique de sécurité de l'information et aux réglementations.
Relayer les actions de sécurité sur le terrain, auprès des utilisateurs, des intervenants techniques et des relais opérationnels.
Veiller à la bonne application des mesures techniques de sécurité.

Activités principales

Activité 1

Participer à l'élaboration de la politique de sécurité de l'information :

* Participer à l'élaboration des architectures techniques et aux choix des dispositifs, pour la prise en compte des besoins de sécurité
* Conseiller et assister les équipes « projet » sur les aspects techniques de la sécurité informatique
* Participer à la définition des habilitations, notamment pour ce qui concerne la transposition d'un modèle fonctionnel dans les ressources et les applications

Activité 2

Mettre en œuvre et suivre les dispositifs techniques de sécurité :

* Mettre en oeuvre les dispositifs techniques de sécurité, et participer à leur implémentation ou à leur diffusion auprès des utilisateurs
* Piloter et contrôler les Plans de Continuité des Infrastructures Techniques (PCIT) et les plans de sauvegarde des données
* Conduire les audits techniques de sécurité tels que les tests d'intrusion ou la recherche de vulnérabilités (réalisation ou pilotage d'auditeurs externes) et les revues de comptes
* Superviser le travail des administrateurs des systèmes informatiques et des intervenants externes,

pour les activités de sécurité
* Analyser les dysfonctionnements et les marges d'amélioration des dispositifs techniques de sécurité

Activité 3
Sensibiliser aux enjeux de la sécurité : * Relayer, sur le terrain, les actions de sensibilisation à la sécurité de l'information * Conseiller et assister les utilisateurs du système d'information

Activité 4
Assurer une veille technologique et le reporting de son activité : * Assurer une veille technologique permettant d'appréhender les nouvelles menaces et les mesures de protection à mettre en place * Participer à l'élaboration des budgets destinés à mettre en oeuvre la politique de sécurité de l'information et à réaliser les plans d'action * Participer à l'élaboration des tableaux de bord de l'activité « sécurité de l'information » pour les indicateurs techniques et l'analyse des incidents de sécurité * Animer, avec le responsable de la sécurité des systèmes d'information, le réseau des collaborateurs chargés, en interne, de relayer les actions de sécurité au plus près du terrain

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique
Environnement Retraite Complémentaire
Connaissances juridiques et réglementaires
Anglais technique

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Sécurité informatique
Audit
Gestion des risques
Gestion de la qualité et méthodes
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Modélisation et conception de l'architecture
Systèmes
Gestion du savoir

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Prise de décision
Persuasion
Organisation du travail
Autonomie
Analyse et synthèse

Sens du service Aisance relationnelle Pédagogie

Compétences managériales
Anticipation Coopération Développement du savoir

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +4/5 de formation ingénieur en informatique ou équivalent universitaire

8 à 10 ans d'expérience dans le domaine informatique

3 à 5 ans d'expérience en sécurité des systèmes d'information

Assistant Fonctionnel

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Support et assistance aux utilisateurs**

Appellations d'emploi les plus courantes

Assistant Support Logiciel

Coordinateur MOA/MOE

Chargé de Support Applicatif

Finalité du métier

Apporter une assistance en matière d'utilisation de l'outil à l'utilisateur final que ce soit au moment du déploiement ou lors de la production.

Activités principales

Activité 1

Apporter son assistance aux utilisateurs des outils :

* Conseiller les équipes de déploiement sur la mise en place de l'outil (paramétrage, migration, formation, …)
* Répondre aux questions fonctionnelles et techniques en niveau 1 aux équipes de déploiement comme aux groupes qui sont en production
* Organiser et pouvoir prendre en charge des formations ou des rencontres en vue d'expliquer l'utilisation des outils
* Pouvoir participer aux réunions de suivi des déploiements en cas d'alerte

Activité 2

Gérer les demandes des utilisateurs :

* Filtrer et trier les demandes
* Instruire les demandes et suivre leur traitement
* Garantir un délai de réponse
* Participer aux réunions avec les utilisateurs concernant le suivi de leurs demandes
* Apporter de la visibilité aux groupes sur la prise en compte de leur demande

Activité 3
Garantir la capitalisation des savoirs : * Centraliser la documentation * Gérer la base de connaissances qui regroupe toutes les questions et réponses déjà données * Vérifier la validité et la pérennité des réponses apportées et de la documentation à disposition

Activité 4
Communiquer auprès des groupes : * Présenter le contenu des versions et expliquer les modalités de prise en compte * Préparer et participer aux comités utilisateurs * Centraliser les alertes ainsi que les faits marquants * Informer les utilisateurs / GPS de tous les évènements majeurs concernant les outils (retard, changement dans le versionning, difficulté de mise au point d'une fonction, livraisons,…)

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement Retraite Complémentaire
Connaissances des applications

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Gestion du savoir
Rédaction / production de la documentation
Gestion de la relation client - utilisateur
Communication orale
Élaboration des spécifications
Gestion de la qualité et méthodes
Accompagnement du changement

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Sens du service
Aisance relationnelle
Diplomatie
Pédagogie
Analyse et synthèse
Organisation du travail

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +3

3 à 4 ans d'expérience

Technicien Support Utilisateur

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Support et assistance aux utilisateurs**

Appellations d'emploi les plus courantes

Assistant Support 1er Niveau

Assistant aux Utilisateurs

Support Logiciel

Finalité du métier

Fournir le support et l'assistance et répondre aux demandes des utilisateurs du système d'information pour tout ce qui concerne les matériels et les applications métiers dans une logique de continuité de service.

Activités principales

Activité 1

Préparer, installer et dépanner le matériel :

* Assurer l'assistance, le conseil et la formation des équipes et des utilisateurs
* Prendre en charge et traiter les demandes des utilisateurs de son périmètre ou, le cas échéant, les transmettre vers le bon interlocuteur

Activité 2

Résoudre les incidents :

* Remettre les utilisateurs dans une situation de travail acceptable
* Assurer la visibilité de ses interventions en renseignant et documentant les outils servant au suivi de son activité
* Recenser, constater et analyser les anomalies, les dysfonctionnements des équipements, installations spécifiques et régler les incidents de son périmètre
* Suivre la réalisation des travaux et la résolution des incidents spécifiques à son domaine d'activité
* Donner les alertes lorsque les incidents sont récurrents afin d'identifier les problèmes

Activité 3
Traiter les demandes : * Prendre en charge et traiter les demandes des utilisateurs de son périmètre ou, le cas échéant, les transmettre vers le bon interlocuteur

Activité 4
Assurer la gestion du parc : * Mettre à jour, au besoin, la gestion du parc

Principales compétences clés

Connaissances
Environnement Retraite Complémentaire
Environnements d'exploitation
Veille informatique et technologique
Environnements et modèles de base de données

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Gestion des demandes ou incidents
Résolution des problèmes
Gestion du savoir
Sécurité informatique
Gestion de la relation client - utilisateur
Réseaux et télécoms
Systèmes
Rédaction / production de la documentation
Communication orale
Test / recette
Gestion de la qualité et méthodes

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Sens du service
Organisation du travail
Aisance relationnelle
Adaptabilité

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2

2 à 3 ans d'expérience

Technicien Poste de Travail

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**
Sous-famille : **Support et assistance aux utilisateurs**

Appellations d'emploi les plus courantes

Technicien d'Assistance Maintenance

Technicien SVP

Finalité du métier

Assurer le bon fonctionnement de l'environnement de travail et du matériel fourni à chaque utilisateur (ordinateur fixe, ordinateur portable, téléphone, imprimante, visio conférence, …) afin de garantir la continuité de service.

Activités principales

Activité 1

Préparer et installer le poste de travail :

* Installer et configurer les matériels et logiciels poste de travail
* S'assurer de la conformité de l'installation avec le besoin exprimé par l'utilisateur
* Assurer le bon fonctionnement des matériels présents dans les salles de réunions

Activité 2

Dépanner le matériel :

* Maintenir et dépanner les matériels liés au poste de travail
* Assurer la visibilité de ses interventions en renseignant et documentant les outils servant au suivi de ses activités dans le cadre des fonctions Gestion des incidents et Gestion des demandes

Activité 3

Contribuer à la gestion du parc :

* Transmettre les informations nécessaires au bon suivi du parc à la fonction Gestion de parc

Principales compétences clés

Connaissances
Veille informatique et technologique Environnement Retraite Complémentaire

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Gestion des demandes ou incidents Gestion de la relation client - utilisateur Rédaction / production de la documentation Sécurité informatique Intégration Gestion de la qualité et méthodes Communication orale

Savoir-faire techniques (Capacité à…)
Sens du service Ouverture d'esprit Travail en équipe Adaptabilité Aisance relationnelle

Diplômes – Expériences – Prérequis

BAC +2

2 à 3 ans d'expérience

Nomenclature des métiers
Cartographie 2017

ACTION SOCIALE
- Accompagnement et développement social
  - Chargé de développement social
  - Chargé d'intervention sociale
- Etablissement social et médico-social
  - Chargé d'études et de suivi d'établissement social et médico-social

CONSEIL ET PILOTAGE
- Audit/contrôle
  - Auditeur
- Contrôle de gestion
  - Contrôleur de gestion
- Actuariat
  - Chargé d'études actuarielles
  - Chargé de souscription contrats
- Organisation/qualité
  - Conseiller maîtrise d'ouvrage
  - Conseiller organisation
  - Conseiller qualité
- Ressources humaines
  - Chargé de développement ressources humaines
  - Gestionnaire ressources humaines
  - Formateur

DEVELOPPEMENT
- Appui vente
  - Assistant commercial
  - Techico-Commercial
- Vente
  - Commercial
- Marketing
  - Marketeur marchés/produits
  - Marketeur opérationnel

FINANCE
- Achats
  - Acheteur
- Comptabilité
  - Comptable
- Gestion de trésorerie/placements
  - Chargé de trésorerie et de placements
- Gestion immobilière
  - Chargé d'investissements et de patrimoine immobilier

CONSEIL ET GESTION
- Conseiller clients (retraite complémentaire, assurance de personnes)
- Conseiller gestion entreprises (retraite complémentaire, assurance de personnes)
- Conseiller gestion particuliers (retraite complémentaire, assurance de personnes)
- Support métier (retraite complémentaire, assurance de personnes)

MANAGEMENT
- Manager de proximité
- Manager d'activité
- Manager stratégique

SUPPORT
- Assistance
  - Assistant/secrétaire
  - Gestionnaire administratif
- Services généraux et logistique
  - Gestionnaire de services généraux
  - Chargé des services généraux et logistique
- Communication/information
  - Documentaliste
  - Chargé de communication
  - Infographiste
  - Webmestre
- Juridique
  - Juriste d'entreprise
  - Chargé des instances
  - Gestionnaire recouvrement contentieux

SYSTÈMES D'INFORMATION
- Gestion de projet
  - Directeur de projet
  - Chef de projet MOE
  - Project Management Office (PMO)
- Etudes
  - Urbaniste
  - Architecte fonctionnel
  - Architecte logiciel/applicatif
  - Référent de domaine applicatif
  - Intégrateur fonctionnel
  - Analyste fonctionnel
  - Concepteur-développeur
- Recette
  - Référent recette
  - Recetteur
- Exploitation
  - Administrateur outils, systèmes, réseaux et télécoms
  - Administrateur base de données
  - Intégrateur d'exploitation
  - Technicien d'exploitation
  - Pilote d'exploitation
- Infrastructures
  - Architecte technique
  - Expert systèmes, réseaux et télécoms
  - Technicien réseaux et télécoms
- Support, méthode et qualité
  - Expert méthodes, qualité et outils
  - Manager de contrats
- Sécurité
  - Responsable sécurité des systèmes d'information
  - Expert sécurité informatique
- Support et assistance aux utilisateurs
  - Assistant fonctionnel
  - Technicien support utilisateur
  - Technicien poste de travail

Protection sociale complémentaire des SALARIÉS OBSERVATOIRE des métiers et des qualifications