

# RECUEIL DES FICHES MÉTIERS DÉTAILLÉES

## RETRAITE COMPLÉMENTAIRE ET PRÉVOYANCE

### CARTOGRAPHIE 2011

Protection  
sociale  
complémentaire  
des SALARIES

**OBSERVATOIRE**

des métiers  
et des qualifications





## NOTE EXPLICATIVE

Le Recueil des fiches métiers détaillées est une version détaillée du Répertoire des métiers à destination des Directions des ressources humaines des groupes de protection sociale. Il décline en sous-activités les activités dominantes et dresse la liste exhaustive des compétences requises pour chacun des métiers.

### **Le Recueil des fiches métiers détaillées est constitué de :**

- **La nomenclature des métiers** : celle ci a pour finalité d'établir l'arborescence du Répertoire 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 groupes de protection sociale complémentaire.

Chaque famille et sous famille professionnelle agrège 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 ou la raison d'être du métier, les activités dominantes déclinées en sous-activités, ainsi que les compétences cœur et complémentaires requises pour l'exercice du métier en terme de connaissances, savoir-faire techniques et savoir-faire relationnels. Elles précisent également les principales appellations d'emploi associé à chacun des métiers.



# NOMENCLATURE DES METIERS

## FAMILLES PROFESSIONNELLES

## METIERS

### ACTION SOCIALE

9

#### ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT SOCIAL

- CHARGE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL 11
- CHARGE D'INTERVENTION SOCIALE 15

#### ETABLISSEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

- CHARGE D'ETUDES ET DE SUIVI  
D'ETABLISSEMENT SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL 19

### CONSEIL ET PILOTAGE

23

#### AUDIT/CONTROLE

- AUDITEUR 25

#### CONTROLE DE GESTION

- CONTROLEUR DE GESTION 29

#### ACTUARIAT

- CHARGE D'ETUDES ACTUARIELLES 33
- CHARGE DE SOUSCRIPTION CONTRATS 37

#### ORGANISATION/QUALITE

- CONSEILLER MAITRISE D'OUVRAGE 41
- CONSEILLER ORGANISATION 45
- CONSEILLER QUALITE 49

#### RESSOURCES HUMAINES

- CHARGE DE DEVELOPPEMENT RESSOURCES  
HUMAINES 53
- GESTIONNAIRE RESSOURCES HUMAINES 59
- FORMATEUR 63

## **DEVELOPPEMENT** **67**

---

### **APPUI VENTE**

- ASSISTANT COMMERCIAL 69

### **VENTE**

- COMMERCIAL 73

### **MARKETING**

- MARKETEUR MARCHES/PRODUITS 79
- MARKETEUR OPERATIONNEL 83

## **FINANCE** **87**

---

### **ACHATS**

- ACHETEUR 89

### **COMPTABILITE**

- COMPTABLE 93

### **GESTION DE TRESORERIE/PLACEMENTS**

- CHARGE DE TRESORERIE ET DE PLACEMENTS 97

### **GESTION IMMOBILIERE**

- CHARGE D'INVESTISSEMENTS ET DE PATRIMOINE IMMOBILIER 101

## **GESTION** **105**

---

### **PREVOYANCE**

- GESTIONNAIRE DE CONTRATS COLLECTIFS 107
- GESTIONNAIRE DE CONTRATS INDIVIDUELS 111
- GESTIONNAIRE DE PRESTATIONS INCAPACITE/DECES 115
- GESTIONNAIRE DE PRESTATIONS SANTE 119
- CHARGE DE SUPPORT FONCTIONNEL (PREVOYANCE) 123

### **EPARGNE**

- GESTIONNAIRE EPARGNE 127

## RETRAITE

▪ GESTIONNAIRE ENTREPRISES	131
▪ GESTIONNAIRE PARTICIPANTS	135
▪ GESTIONNAIRE ALLOCATAIRES	139
▪ CHARGE DE SUPPORT FONCTIONNEL (RETRAITE)	143
▪ CONSEILLER RETRAITE CICAS	147

## MANAGEMENT 151

▪ MANAGER DE PROXIMITE	153
▪ MANAGER D'ACTIVITE	157
▪ MANAGER STRATEGIQUE	161

## SUPPORT 165

### ASSISTANCE

▪ ASSISTANT/SECRETAIRE	167
▪ GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF	171

### SERVICES GENERAUX ET LOGISTIQUE

▪ GESTIONNAIRE DE SERVICES GENERAUX	173
▪ CHARGE DES SERVICES GENERAUX ET LOGISTIQUE	177

### COMMUNICATION/INFORMATION

▪ DOCUMENTALISTE	181
▪ CHARGE DE COMMUNICATION	185
▪ INFOGRAPHISTE	189
▪ WEBMESTRE	193

### JURIDIQUE

▪ JURISTE D'ENTREPRISE	197
▪ CHARGE DES INSTANCES	201
▪ GESTIONNAIRE RECOUVREMENT CONTENTIEUX	205

## SYSTEME D'INFORMATION 209

### ETUDES/DEVELOPPEMENT/INTEGRATION

▪ CHEF DE PROJET MOE	211
----------------------	-----

- CONCEPTEUR-INTEGRATEUR 215
- DEVELOPPEUR 219

#### **SUPPORT TECHNIQUE**

- ADMINISTRATEUR 223
- ARCHITECTE 227
- SUPPORT METHODE/QUALITE 231
- ADMINISTRATEUR SECURITE 235

#### **EXPLOITATION**

- INTEGRATEUR D'EXPLOITATION 239
- TECHNICIEN D'EXPLOITATION 243

#### **ASSISTANCE AUX UTILISATEURS**

- ASSISTANT AUX UTILISATEURS 247

**Famille Professionnelle**

**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**

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

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Contribuer à la définition et la 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, règles et procédures internes
- \* évaluer 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**

Conduire des projets d'action sociale :

- \* définir la méthodologie de ses projets et réaliser leur mise en oeuvre
- \* élaborer 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

Promouvoir les programmes et les 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

Animer et développer les 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
- \* évaluer et suivre les actions réalisées en partenariat
- \* représenter, par délégation, le groupe dans les instances sociales et les structures territoriales

### Activité 5

Effectuer le 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

Réaliser et nourrir 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

## 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 transversale
- ♦ 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



## **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**

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, contrôler 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)

### 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 transversale
- ♦ 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



## **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**

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 ... :

- \* étudier la faisabilité des projets dans le cadre du comité EHPAD
- \* rencontrer les porteurs de projets et les conseiller sur la constitution du dossier technique
- \* évaluer les éléments 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 :

- \* écouter, 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

## 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 internes
- ♦ Relation en face à face
- ♦ Spécificité 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

Famille Professionnelle

## **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**

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

## 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
- ♦ Proposer et suivre des indicateurs pertinents
- ♦ Se positionner en expert tout en utilisant un langage adapté
- ♦ Synthétiser 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 transversale
- ♦ 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**

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 :

- \* élaborer 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

## 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 transversale
- ♦ 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**

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
- \* élaborer 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

## 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 stratégiques, 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 transversale
- ♦ 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

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
- \* tarifier 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

### **Connaissances**

- ♦ Activités et métiers du Groupe
- ♦ Communication écrite
- ♦ Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats)
- ♦ Organisation et procédures internes
- ♦ Orientations stratégiques, 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 des engagements et des intérêts de l'institution
- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Etablir et tarifier 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 transversale
- ♦ 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**

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 processus, analyse des flux...
- \* établir 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
- \* évaluer 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

### 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
- ♦ Paramétrage 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 transversale
- ♦ 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 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**

Piloter l'amélioration des processus (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 :

- \* élaborer et décrire les différents scénarios
- \* évaluer 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

## 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 transversale
- ♦ 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

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 :

- \* analyser 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'efficacité du SMQ (Système de Management de la Qualité) :

- \* analyser les résultats au regard des objectifs fixés
- \* étudier les retours d'information clients : enquêtes clients, réclamations, informations terrain.
- \* planifier et organiser des audits qualité
- \* évaluer 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

## 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 transversale
- ♦ 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**

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 développement 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 analyser 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 représentatives 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

## 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 fonctionnalités)
- ♦ 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 décisions 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 transversale
- ♦ 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**

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**

Informier, 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 paramétrage
- \* 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

## 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 fonctionnalités)
- ♦ 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

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

## 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



**Famille Professionnelle**

**DEVELOPPEMENT**

---





## **Assistant Commercial**

Famille : **DEVELOPPEMENT**

Sous-famille : **Appui Vente**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Chargé de Clientèle

Assistant Commercial (Vente à distance)

Télévendeur

### **Finalité**

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

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Préparer et/ou participer à la mise en oeuvre de la prospection commerciale dans le respect des objectifs :

- \* établir, au regard des cibles définies, les requêtes et les listes de prospection
- \* effectuer les appels téléphoniques pour la prise de rendez-vous des commerciaux
- \* réaliser des actions de relance
- \* tenir à jour les agendas des commerciaux et élaborer avec eux leur programme de visite
- \* réaliser la préparation des dossiers clients et, le cas échéant, des offres commerciales
- \* formaliser les propositions commerciales
- \* participer à la planification et la préparation des réunions et des manifestations commerciales
- \* saisir les informations et garantir leur fiabilité pour alimenter le système d'information partagé

## Activité 2

Réaliser la vente de contrats individuels ou collectifs (santé, prévoyance, épargne) :

- \* réaliser les actions de vente téléphonique ou par mailing dans le respect des objectifs fixés
- \* effectuer le suivi de ses opérations commerciales
- \* effectuer les opérations de mise en gestion administrative des contrats

## Activité 3

Tenir à jour les indicateurs et tableaux de bord de l'activité commerciale :

- \* mettre à jour les indicateurs et les tableaux de bord dans le respect des procédures établies
- \* suivre les résultats des actions commerciales et de la production commerciale

## Activité 4

Informar, conseiller et assister les clients :

- \* apporter information et conseil, par téléphone ou lors de visites, sur les contrats, les prestations et leurs conditions d'exécution ainsi que sur le cadre législatif et les réglementations
- \* prendre en charge les réclamations et suivre leur traitement par les services compétents

## Connaissances

- ♦ Aides sociales individuelles et collectives
- ♦ Communication écrite (courriers commerciaux, propositions commerciales, compte rendus...)
- ♦ Communication orale
- ♦ Gestion des bases de données
- ♦ Législation sociale (convention collective)
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Normes et procédures qualité
- ♦ Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats)
- ♦ Orientations stratégiques du Groupe
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Prospection téléphonique (vente)
- ♦ Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Adapter sa communication aux différents interlocuteurs dans le cadre de l'argumentaire offre et produit
- ♦ Adapter ses actions et ses comportements face à une situation imprévue et/ou complexe
- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser un compte
- ♦ Appliquer les procédures de contrôle interne
- ♦ Argumenter sur les offres et les produits du groupe
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Conduire un entretien
- ♦ Conjuguer la prise en compte de la situation de son client (entreprises, allocataires, participants) et le respect des engagements et des intérêts de l'institution
- ♦ Contrôler
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Formaliser de manière adaptée à la cible
- ♦ Gérer un portefeuille de dossiers en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et des échéances
- ♦ Partager les informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ Synthétiser
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels
- ♦ Utiliser les techniques de vente par téléphone

### 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
- ♦ Développer une argumentation et répondre aux objections afin de convaincre ses interlocuteurs
- ♦ 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'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de disponibilité
- ♦ Faire preuve de dynamisme et positiver
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité (données individuelles et collectives du contrat)



## **Commercial**

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

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Commercial Grands Comptes  
Commercial Entreprises  
Commercial Individuels/Particuliers

### **Finalité**

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

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Développer un portefeuille de prospects (en direct ou par l'intermédiaire d'un tiers) :

- \* repérer, en collaboration avec le marketing, les cibles pertinentes pour les actions commerciales
- \* élaborer et mettre en oeuvre des actions de prospection
- \* prospecter et démarcher les prospects dans les "segments cibles" définis
- \* vendre et négocier les produits et les services du Groupe

#### **Activité 2**

Suivre son portefeuille clients et organiser son action commerciale :

- \* réaliser, le cas échéant, les re-négociations et indexations de son portefeuille
- \* développer le portefeuille par des actions commerciales adaptées
- \* participer à la conception et réaliser des actions de fidélisation de ses clients
- \* organiser ses activités en cohérence avec les actions commerciales du groupe et les objectifs fixés

### **Activité 3**

Collaborer à la conception et à la réalisation d'actions commerciales :

- \* coordonner, participer et soutenir la mise en oeuvre d'actions commerciales et de marketing local
- \* transmettre les résultats et participer à l'analyse des résultats des actions commerciales réalisées

### **Activité 4**

Contribuer au développement de la notoriété du groupe :

- \* représenter le groupe lors de manifestations commerciales et institutionnelles
- \* proposer, animer et participer à des réunions d'information et de communication auprès des clients, prospects, partenaires et prescripteurs

### **Activité 5**

Coopérer à la performance collective :

- \* contribuer à la rentabilité technique et d'exploitation des opérations
- \* communiquer aux membres de l'équipe commerciale et marketing les informations recueillies
- \* partager ses travaux réalisés pour les clients
- \* maintenir ses connaissances (sociales, juridiques, fiscales, conventionnelles) et assurer une veille concurrentielle
- \* relayer, en cas d'absence, l'action commerciale de ses collègues

### **Activité 6**

Participer à l'animation de l'activité commerciale :

- \* participer à la définition des objectifs commerciaux et veiller à leur appropriation par les commerciaux
- \* suivre les résultats quantitatifs et qualitatifs : développement, rentabilité, qualité
- \* conseiller et apporter son soutien aux commerciaux dans la réalisation de leur mission (coaching, tutorat)

### **Activité 7**

Effectuer le reporting de son activité :

- \* renseigner et mettre à jour les données commerciales et les tableaux de bord dans le respect des procédures établies
- \* remonter les informations pertinentes du terrain

## Connaissances

- ♦ Actuariat (tarification du contrat, analyse des comptes de résultats techniques)
- ♦ Aides sociales individuelles et collectives
- ♦ Communication écrite (courriers commerciaux, propositions commerciales, compte rendus...)
- ♦ Communication orale
- ♦ Environnement institutionnel externe et ses évolutions
- ♦ Gestion des bases de données
- ♦ Législation sociale (convention collective)
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Négociation commerciale
- ♦ Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats)
- ♦ Orientations stratégiques du Groupe
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Prospection commerciale
- ♦ Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)
- ♦ Techniques de communication : mailing, phoning ...
- ♦ Typologie des clients et des prospects du Groupe

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
- ♦ Adapter sa communication aux différents interlocuteurs dans le cadre de l'argumentaire offre et produit
- ♦ Adapter ses actions et ses comportements face à une situation imprévue et/ou complexe
- ♦ Analyser
- ♦ Analyser un compte
- ♦ Animer une équipe commerciale
- ♦ Animer une réunion
- ♦ Animer, développer et maintenir un réseau
- ♦ Argumenter sur les offres et les produits du groupe
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Conduire un entretien
- ♦ Conjuguer la prise en compte de la situation de son client (entreprises, allocataires, participants) et le respect des engagements et des intérêts de l'institution

- ♦ Créer un climat de confiance
- ♦ Détecter un nouveau besoin et proposer une offre complémentaire ou subsidiaire
- ♦ Etablir et rédiger une proposition commerciale et/ou répondre à un appel d'offre
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Gérer un portefeuille de dossiers en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et des échéances
- ♦ Négocier
- ♦ Négocier et vendre les produits et services du groupe
- ♦ Partager les informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
- ♦ Synthétiser
- ♦ Traiter les objections
- ♦ Utiliser les techniques de vente par téléphone

### 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
- ♦ Créer et entretenir des partenariats
- ♦ Développer une argumentation et répondre aux objections afin de convaincre ses interlocuteurs
- ♦ Ecouter et encourager son interlocuteur à exprimer ses attentes, ses besoins
- ♦ Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Faire preuve d'empathie
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de disponibilité
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance

- ♦ Participer à des réseaux professionnels
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité





## **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

### **Finalité**

Assurer l'élaboration et la mise en oeuvre du plan marketing en vue du développement et de la promotion de l'offre des produits/services

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Elaborer, mettre en oeuvre et réaliser le suivi du plan de marketing :

- \* analyser le positionnement des produits sur le marché et les besoins potentiels
- \* conduire des études et des enquêtes et réaliser une veille concurrentielle
- \* concevoir et réaliser le développement et l'adaptation des produits/services en lien avec les services techniques
- \* concevoir et mettre en oeuvre des dispositifs d'évaluation et de suivi du déploiement des offres
- \* participer à l'élaboration et au suivi du budget

#### **Activité 2**

Réaliser le lancement et la diffusion des produits/services dans le réseau commercial :

- \* proposer des catalogues produits/services, des argumentaires, des supports de communication et des kits de formation.
- \* contribuer à la mise en forme des supports techniques : bulletins d'adhésions, conditions générales.

### Activité 3

Collaborer au développement et à la mise en oeuvre des outils de suivi statistique et de reporting :

- \* participer à la conception des outils de reporting du marketing
- \* apporter son assistance technique au marketing opérationnel dans ses travaux
- \* intervenir en qualité d'expert lors de comités et de groupes de projets

### Activité 4

Apporter son soutien au marketing opérationnel pour la préparation et la réalisation des actions commerciales :

- \* apporter son expertise à la conception et à la mise en oeuvre du plan d'action commercial

## Connaissances

- ♦ Actuariat (tarification du contrat, analyse des comptes de résultats techniques)
- ♦ Caractéristiques fonctionnelles et techniques du produit ou de l'offre proposés
- ♦ Communication écrite (courriers commerciaux, propositions commerciales, compte rendus...)
- ♦ Communication orale
- ♦ Conception de procédures
- ♦ Conduite de projet
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Environnement institutionnel interne et externe et ses évolutions
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Marketing mix
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Obligations contractuelles (conditions de mise en place des contrats)
- ♦ Orientations stratégiques du Groupe
- ♦ Pédagogie
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)
- ♦ Statistiques (marché, suivi des opérations...)
- ♦ Techniques de marketing : étude de marché qualitative-quantitative
- ♦ Typologie des clients du Groupe

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
- ♦ Adapter sa communication aux différents interlocuteurs dans le cadre de l'argumentaire offre et produit
- ♦ Analyser
- ♦ Analyser l'écart entre les objectifs fixés dans le plan marketing pour le déploiement des offres et les résultats obtenus
- ♦ Animer une réunion
- ♦ Animer, développer et maintenir un réseau
- ♦ Concevoir ou adapter des supports de communication en fonction des messages et des cibles
- ♦ Créer un climat de confiance
- ♦ Détecter un nouveau besoin et proposer une offre complémentaire ou subsidiaire
- ♦ Evaluer la pertinence et l'impact du plan d'actions commercial et/ou marketing
- ♦ Evaluer les risques au regard de la cible visée et des parts de marché potentielles
- ♦ Formaliser de manière adaptée à la cible
- ♦ Gérer les priorités en respectant les délais et relancer
- ♦ Interpréter les indicateurs de tableaux de bord produits
- ♦ Partager les informations
- ♦ Piloter un projet
- ♦ Proposer des solutions à l'amélioration du déploiement des offres et l'évolution des produits à partir du repérage des besoins
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rédiger
- ♦ Rédiger un cahier des charges
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
- ♦ Synthétiser
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels

## Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
- ♦ Avoir le sens du client et du service
- ♦ Convaincre
- ♦ Créer et entretenir des partenariats
- ♦ Développer des relations interpersonnelles dans le respect des besoins de chacun
- ♦ Développer le travail en équipe et fédérer autour de ses actions
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'empathie
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve d'une capacité d'auto-diagnostic
- ♦ Faire preuve de diplomatie
- ♦ Faire preuve de dynamisme et positiver
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Prendre des décisions
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive



## **Marketeur Opérationnel**

Famille : **DEVELOPPEMENT**

Sous-famille : **Marketing**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Chargé d'Etudes et de Gestion de Bases de Données

Chargé de Marketing Opérationnel

Assistant Marketing

### **Finalité**

Contribuer à la conception et assurer la mise en oeuvre et le suivi du plan commercial dans le respect du plan marketing

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Contribuer à la conception et la mise en oeuvre du plan d'actions commerciales dans le respect des objectifs du plan marketing :

- \* définir et concevoir des méthodes et des outils de commercialisation et de promotion des produits/services
- \* concevoir les campagnes de marketing et procéder à leur réalisation et à leur évaluation en vue de prises de rendez vous et de ventes
- \* participer à l'élaboration et au suivi du budget

#### **Activité 2**

Développer et mettre en oeuvre les outils statistiques et de reporting du marketing opérationnel :

- \* concevoir les requêtes et les tableaux de bord de suivi des actions de marketing opérationnel
- \* gérer et mettre à jour les tableaux de bords
- \* apporter son appui technique au réseau commercial pour améliorer le suivi des ventes
- \* faire évoluer les outils existants pour améliorer la visibilité des résultats
- \* réaliser des études à la demande (études d'impact sur les campagnes et les outils de communication...)

### Activité 3

Collaborer à la réalisation des actions de promotion de l'offre produits/services du Groupe :

- \* organiser et participer aux forums, salons et autres évènements...
- \* développer et mettre en place les supports adaptés à la nature de chaque évènement

### Activité 4

Mettre en oeuvre le développement et le maintien fonctionnel et opérationnel des bases de données :

- \* optimiser les fonctionnalités des bases de données (CRM...)
- \* garantir la fiabilité et l'exhaustivité des données

### Connaissances

- ♦ Caractéristiques fonctionnelles et techniques du produit ou de l'offre proposée
- ♦ Charte graphique
- ♦ Circuits et procédures internes d'information relatifs à l'offre de service
- ♦ Communication écrite (courriers commerciaux, propositions commerciales, compte rendus...)
- ♦ Communication orale
- ♦ Conduite de projet
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Environnement institutionnel interne et externe et ses évolutions
- ♦ Fournisseurs/Prestataires
- ♦ Gestion des bases de données
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Orientations stratégiques du Groupe
- ♦ Pédagogie
- ♦ Préparation prospection commerciale (extraction des bases de données...)
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementations sociales, fiscales et financières (prévoyance, retraite, santé, épargne)
- ♦ Statistiques (marché, suivi des opérations...)
- ♦ Techniques de communication : mailing, phoning ...
- ♦ Techniques de marketing : prospection de cibles, étude de marché...
- ♦ Typologie des clients et des prospects du Groupe

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Actualiser ses connaissances et s'adapter aux nouvelles réglementations et procédures
- ♦ Adapter sa communication aux différents interlocuteurs dans le cadre de l'argumentaire offre et produit
- ♦ Analyser
- ♦ Analyser l'écart entre les objectifs fixés dans le plan marketing pour le déploiement des offres et les résultats obtenus
- ♦ Animer une réunion
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ 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
- ♦ Concevoir ou adapter des supports de communication en fonction des messages et des cibles
- ♦ Elaborer une étude de marché en repérant les besoins, attentes et spécificités de la cible
- ♦ Evaluer les risques au regard de la cible visée et des parts de marché potentielles
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Formaliser de manière adaptée à la cible
- ♦ 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
- ♦ Piloter un projet
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Proposer des solutions à l'amélioration du déploiement des offres et l'évolution des produits à partir du repérage des besoins
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rédiger
- ♦ Rédiger un plan d'actions commerciales
- ♦ Rédiger un plan marketing
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Synthétiser
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels

## Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Argumenter ses décisions afin de convaincre et susciter l'adhésion
- ♦ Convaincre
- ♦ Développer le travail en équipe et fédérer autour de ses actions
- ♦ Ecouter et centrer son intérêt sur les autres
- ♦ Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire adhérer des clients et partenaires potentiels à des produits et services de l'institution
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'une capacité d'auto-diagnostic
- ♦ Faire preuve de dynamisme et positiver
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Participer à des réseaux professionnels
- ♦ Prendre des décisions
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive

Famille Professionnelle

**FINANCE**

---





## Acheteur

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

### Appellations d'emploi les plus courantes

Acheteur  
Chargé des Achats  
Assistant Achat  
Approvisionnementneur

### Finalité

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 :

- \* établir 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

## 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





## **Comptable**

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

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Comptable  
Aide Comptable  
Analyste Comptable  
Gestionnaire Administratif et Comptable  
Assistant Comptable

### **Finalité**

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 arrêts de comptes et analyser leur évolution
- \* justifier 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 :

- \* établir 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

## 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...)

- ♦ 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 décisions
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive

## 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 décisions
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive





## **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**

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
- \* établir 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

## 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





## **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**

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 :

- \* élaborer 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/m<sup>2</sup>, taux d'occupation, taux d'impayés, comparaison avec la valeur locative...)

#### **Activité 2**

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

- \* élaborer la proposition d'arbitrage
- \* réaliser les opérations d'achat et de vente d'immeubles
- \* établir 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
- \* élaborer 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 patrimoine 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

### 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

Famille Professionnelle

**GESTION**

---





## **Gestionnaire de Contrats Collectifs**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Prévoyance**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Gestionnaire de Contrats Collectifs  
Gestionnaire de Contrats Entreprises  
Gestionnaire Entreprises  
Gestionnaire Relations Entreprises  
Technicien de Gestion des Contrats  
Technicien de Gestion des Données Entreprises

### **Finalité**

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises, la fiabilité et l'exhaustivité des données constitutives de l'accès aux prestations prévoyance et santé : adhésions, affiliations, recouvrement

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer, conseiller et assister les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* transmettre, le cas échéant, l'information à l'interlocuteur compétent

#### **Activité 2**

Gérer les contrats :

- \* analyser la recevabilité des demandes d'adhésion et émettre les contrats
- \* étudier et mettre à jour les éléments de gestion
- \* traiter les modifications administratives, contractuelles et juridiques
- \* identifier et mettre en oeuvre les actions suite à transformation d'entreprise (absorption, fusions)

### Activité 3

Gérer les comptes "clients" :

- \* réaliser les opérations de recouvrement (appel des cotisations, encaissement...)
- \* effectuer la tenue des comptes en enregistrant tous les éléments nécessaires et en veillant à leur cohérence dans le respect des règles en vigueur
- \* prendre en charge et traiter les demandes de délai de paiement, de remise de majoration...
- \* gérer les remboursements de cotisations indûment perçues
- \* déclencher les actions de recouvrement amiable et/ou forcé
- \* établir, à la demande, des statistiques de données et indicateurs sociaux

### Activité 4

Gérer le portefeuille de contrats :

- \* réaliser les affiliations individuelles
- \* effectuer le suivi d'un portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production et des normes de contrôle interne et de qualité en vigueur

### Activité 5

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* échanger avec le réseau de partenaires externes et le réseau de distribution pour développer la qualité de service
- \* saisir les informations et garantir la fiabilité des données pour alimenter le système d'information partagé

### Activité 6

Promouvoir auprès des entreprises les différents moyens de transmission des données sociales (prévoyance) :

- \* conseiller et orienter les entreprises sur les moyens déclaratifs les mieux adaptés à leur situation
- \* sensibiliser les employeurs aux normes qualité

### Activité 7

Gérer le portefeuille de contrats collectifs en délégation de gestion :

- \* réaliser et suivre les encaissements en provenance de tiers
- \* effectuer la tenue des comptes en enregistrant tous les éléments nécessaires en veillant à la cohérence dans le respect de la convention de délégation de gestion
- \* déclencher les opérations de recouvrement amiable et ou forcé vers le tiers ou l'entreprise

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conventions collectives et accords de branches/entreprises
- ♦ Droit commercial : contrat de prestations de service
- ♦ Environnement de la protection sociale complémentaire
- ♦ Fiscalité des cotisations : règles de déductibilité et taxe sur les conventions d'assurance
- ♦ Législation sociale
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Normes d'échange des données sociales
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession : assurance, sécurité sociale, mutualité
- ♦ Règles de courtage
- ♦ Règles de fusion/absorption
- ♦ Structure des contrats et de leurs paramètres
- ♦ Système d'information de l'entreprise

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Analyser les risques d'une situation : anomalies de restitution de données, cohérence des données restituées
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Contrôler
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Entretenir et maintenir des contacts professionnels avec les acteurs internes et externes
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Formaliser en se conformant à un modèle
- ♦ 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 informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rédiger
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et aux partenaires
- ♦ Suivre l'agenda des engagements du client et gérer les alertes
- ♦ Synthétiser
- ♦ Utiliser les procédures de transmission des données sociales
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### 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
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance dans une relation de gestion déléguée
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité (données individuelles et collectives du contrat)



## **Gestionnaire de Contrats Individuels**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Prévoyance**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Gestionnaire de Contrats Individuels  
Technicien Gestion des Contrats Individuels

### **Finalité**

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des données constitutives de l'accès aux prestations prévoyance et santé : adhésions, affiliations, recouvrement

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer, conseiller et assister les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* transmettre, le cas échéant, l'information à l'interlocuteur compétent

#### **Activité 2**

Gérer les contrats :

- \* analyser la recevabilité des demandes d'adhésion et émettre les contrats
- \* appliquer les conditions de sélection médicale selon le produit
- \* étudier et mettre à jour les éléments de gestion
- \* traiter les modifications administratives, contractuelles

### **Activité 3**

Gérer les comptes "clients" :

- \* réaliser les opérations de recouvrement (appel des cotisations, encaissement...)
- \* effectuer la tenue des comptes en enregistrant tous les éléments nécessaires et en veillant à leur cohérence dans le respect des règles en vigueur
- \* prendre en charge et traiter les demandes de délai de paiement des cotisations
- \* gérer les remboursements de cotisations indûment perçues
- \* déclencher les actions de recouvrement amiable et/ou forcé

### **Activité 4**

Gérer le portefeuille de contrats :

- \* effectuer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production et des normes de contrôle interne et de qualité en vigueur

### **Activité 5**

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* échanger avec le réseau de partenaires externes et le réseau de distribution pour développer la qualité de service
- \* saisir les informations et garantir la fiabilité des données pour alimenter le système d'information partagé

### **Activité 6**

Informé, sensibiliser et promouvoir auprès des particuliers les différents moyens de transmission des données individuelles

### **Activité 7**

Gérer le portefeuille de contrats individuels en délégation de gestion :

- \* réaliser les encaissements en provenance de tiers
- \* effectuer la tenue des comptes en enregistrant tous les éléments nécessaires en veillant à la cohérence dans le respect de la convention de délégation de gestion
- \* déclencher les opérations de recouvrement amiable ou forcé vers le tiers ou l'entreprise

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conventions collectives et accords de branches/entreprises
- ♦ Droit commercial : contrat de prestations de service
- ♦ Environnement de la protection sociale complémentaire
- ♦ Fiscalité des cotisations : règles de déductibilité et taxe sur les conventions d'assurance
- ♦ Législation sociale
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Normes d'échange des données sociales
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession : assurance, sécurité sociale, mutualité
- ♦ Règles de courtage
- ♦ Structure des contrats et de leurs paramètres
- ♦ Système d'information de l'entreprise

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Alerter sur les risques d'une situation
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Contrôler
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Entretenir et maintenir des contacts professionnels avec les acteurs internes et externes
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Formaliser en se conformant à un modèle
- ♦ 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 informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires

- ♦ Rédiger
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et aux partenaires
- ♦ Suivre l'agenda des engagements du client et gérer les alertes
- ♦ Synthétiser
- ♦ Utiliser les procédures de transmission des données sociales
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### **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
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance dans une relation de gestion déléguée
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité (données individuelles et collectives du contrat)



## **Gestionnaire de Prestations Incapacité/Décès**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Prévoyance**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Gestionnaire Prévoyance  
Gestionnaires de Prestations Invalidité-Décès  
Liquidateur de Prestations Prévoyance  
Réfèrent Prestations Prévoyance  
Technicien Prévoyance  
Technicien Prestations Prévoyance

### **Finalité**

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises et des particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des droits en vue de la gestion et du paiement des prestations incapacité - décès

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer et assister les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* transmettre, le cas échéant, l'information à l'interlocuteur compétent

#### **Activité 2**

Gérer les comptes de prestations :

- \* analyser la recevabilité des demandes de prestations (droits, pièces justificatives)
- \* déterminer les garanties et bénéficiaires et calculer le montant des prestations selon les clauses du contrat

- \* ordonnancer et mettre en paiement les prestations
- \* contrôler la conformité du dossier
- \* gérer les "trop versés"
- \* gérer le stock des rentes
- \* prendre en compte les modifications du contrat
- \* rechercher auprès des entreprises et des particuliers toute information pour mettre à jour leur situation

### **Activité 3**

Gérer un portefeuille de dossiers :

- \* effectuer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production et des normes de contrôle interne et de qualité en vigueur
- \* fournir les éléments chiffrés pour les arrêtés de comptes
- \* réaliser les déclarations fiscales
- \* enclencher les actions nécessaires en vue d'optimiser la gestion et le traitement des dossiers

### **Activité 4**

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* échanger avec le réseau de partenaires externes et le réseau de distribution pour développer la qualité de service
- \* saisir les informations et garantir la fiabilité des données pour alimenter le système d'information partagé

### **Activité 5**

Déclencher et suivre les contrôles des arrêts de travail

### **Activité 6**

Informé, sensibiliser et promouvoir auprès des entreprises et des particuliers les différents moyens de transmission des données individuelles

### **Activité 7**

Gérer le portefeuille de dossier en délégation de gestion :

- \* gérer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production, des normes qualité en vigueur et de la convention de délégation
- \* fournir les éléments chiffrés pour les arrêtés de comptes
- \* gérer le " hors convention" : dérogations, dossiers supérieurs à certains montant

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conventions collectives et accords de branches/entreprises
- ♦ Droits et devoirs en matière de contrôle médical
- ♦ Environnement de la protection sociale complémentaire
- ♦ Fiscalité des prestations
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Normes d'échange des données sociales
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession : assurance, sécurité sociale, mutualité
- ♦ Structure des contrats et de leurs paramètres
- ♦ Système d'information de l'entreprise

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Analyser les risques d'une situation
- ♦ Appliquer les procédures de contrôle interne
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Contrôler
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Gérer les priorités en respectant les délais et relancer
- ♦ 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 informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rédiger

- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Suivre l'agenda des engagements du client et gérer les alertes
- ♦ Traduire les documents d'état civil et notariaux
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### **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
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance dans une relation de gestion déléguée
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité



# Gestionnaire de Prestations Santé

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Prévoyance**

## Appellations d'emploi les plus courantes

Gestionnaire Santé  
Gestionnaire Frais de Santé  
Référent Prestations Santé  
Liquidateur de Prestations Santé  
Technicien Prestations Frais de Santé

## Finalité

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises, des particuliers et des professionnels de santé, la fiabilité et l'exhaustivité des droits en vue de la gestion et du paiement des prestations santé

## Activités principales

### Activité 1

Accueillir, informer, conseiller et assister les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* transmettre, le cas échéant, l'information à l'interlocuteur compétent

### Activité 2

Gérer les comptes de prestations :

- \* analyser la recevabilité des demandes de prestations (droits et pièces justificatives)
- \* déterminer les garanties et calculer le montant des prestations selon les clauses du contrat
- \* établir les devis et les prise en charges : hospitalisation, optique, dentaire ...

- \* gérer et contrôler les échanges dématérialisés : Noémie, tiers payants...
- \* ordonnancer et mettre en paiement les prestations
- \* contrôler la conformité du dossier
- \* gérer les "trop versés"
- \* prendre en compte les modifications du contrat
- \* rechercher auprès des entreprises et des particuliers toute information pour mettre à jour leur situation

### **Activité 3**

Gérer un portefeuille de dossiers :

- \* effectuer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production et des normes de contrôle interne et de qualité en vigueur
- \* enclencher les actions nécessaires en vue d'optimiser la gestion et le traitement des dossiers

### **Activité 4**

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* échanger avec le réseau de partenaires externes et le réseau de distribution pour développer la qualité de service
- \* Saisir les informations et garantir la fiabilité des données pour alimenter le système d'information partagé

### **Activité 5**

Informier, sensibiliser et promouvoir auprès des entreprises et des particuliers les différents moyens de transmission des données individuelles

### **Activité 6**

Gérer le portefeuille de dossier en délégation de gestion :

- \* gérer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production, des normes qualité en vigueur et de la convention de délégation
- \* fournir les éléments chiffrés pour les arrêtés de comptes
- \* gérer le " hors convention" : dérogation, dossiers supérieurs à certains montants

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Environnement de la protection sociale complémentaire
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Normes d'échange des données sociales
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession : assurance, sécurité sociale, mutualité
- ♦ Structure des contrats et de leurs paramètres
- ♦ Système d'information de l'entreprise

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Appliquer les procédures de contrôle interne
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Contrôler
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Gérer les priorités en respectant les délais et relancer
- ♦ 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 informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rédiger
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Suivre l'agenda des engagements du client et gérer les alertes
- ♦ Traduire les documents d'état civil et notariaux
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

## 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
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance dans une relation de gestion déléguée
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité



## **Chargé de Support Fonctionnel (Prévoyance)**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Prévoyance**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Coordinateur Technique  
Coordinateur Prévoyance-Frais de Santé  
Chargé de Méthodes  
Support Technique Prévoyance

### **Finalité**

Garantir l'harmonisation et l'optimisation des processus de gestion dans le respect de la réglementation

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Participer à l'évolution des processus d'activité, des normes techniques, réglementaires et qualité :

- \* être le "réfèrent métier" de son domaine d'activité et participer à la définition des processus d'activité et la validation des outils informatiques
- \* contribuer à l'évolution des normes techniques, qualité et des outils de travail
- \* définir, rédiger et maintenir les procédures de gestion en veillant à leur conformité légale et réglementaire
- \* participer à la préparation de supports et d'actions de communication définies
- \* représenter le Groupe ou son domaine d'activité au sein de groupes de travail internes et externes

## Activité 2

Participer au développement de la qualité de service :

- \* contribuer à l'identification, à la mise en oeuvre et au suivi des indicateurs de gestion
- \* apporter son assistance technique et réglementaire aux gestionnaires
- \* réaliser des actions de partage et de transfert de ses connaissances
- \* animer des réunions ou des actions de formation collectives ou individuelles
- \* concevoir ou valider des documents pédagogiques

## Activité 3

Participer, sur demande, à des opérations de contrôle ou de suivi d'audit

## Activité 4

Réaliser une veille :

- \* être le relais avec le réseau d'acteurs de la profession
- \* réaliser les travaux d'interprétation contextuelle : processus métier, réglementaire et système d'information ...

## Activité 5

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* entretenir et nourrir des relations de coopération avec le réseau de partenaires internes et externes pour développer la qualité de service

## Activité 6

Réaliser les activités de la mission de maîtrise d'ouvrage informatique :

- \* définir les besoins "métier" en matière de système d'information
- \* réaliser les études d'impacts
- \* valider les spécifications fonctionnelles, générales et détaillées
- \* réaliser et/ou encadrer les recettes
- \* valider la mise en production du projet
- \* piloter les opérations de maintenance évolutive et corrective (planning, budget)

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conventions collectives et accords de branches/entreprises
- ♦ Environnement de la protection sociale complémentaire
- ♦ Fiscalité des prestations

- ♦ Législation sociale
- ♦ Méthodologie d'audit (analyse de besoins)
- ♦ Métiers et organisation du Groupe
- ♦ Normes d'échange des données sociales
- ♦ Normes et procédures qualité
- ♦ Paramétrage d'applications "métier"
- ♦ Pédagogie
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession : assurance, sécurité sociale, mutualité
- ♦ Structure des contrats et de leurs paramètres
- ♦ Système d'information de l'entreprise

### 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 réunion
- ♦ Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Définir et mettre en oeuvre des indicateurs d'évaluation pertinents
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Formaliser de manière adaptée à la cible
- ♦ Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
- ♦ Prioriser
- ♦ Qualifier et formuler une expression de besoin
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
- ♦ Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et aux partenaires

## Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles
- ♦ Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve de disponibilité/flexibilité
- ♦ Faire preuve de dynamisme et positiver
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Sens du contact



## **Gestionnaire Epargne**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Epargne**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Gestionnaire Epargne Collective  
Gestionnaire Epargne Individuelle  
Gestionnaire Epargne Retraite

### **Finalité**

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises et des particuliers, la réalisation fiable des opérations de placements et de prestations d'épargne

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer, conseiller et assister les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* transmettre, le cas échéant, l'information à l'interlocuteur compétent

#### **Activité 2**

Gérer les contrats :

- \* analyser la recevabilité des demandes d'adhésion et émettre les contrats
- \* étudier et mettre à jour les éléments de gestion
- \* effectuer les opérations de recouvrement (appel des cotisations, encaissements...)
- \* traiter les modifications administratives, contractuelles et juridiques
- \* effectuer le suivi et le contrôle des opérations d'information annuelle : relevé de situation, IFU...

### Activité 3

Gérer les comptes individuels :

- \* affecter les versements sur les comptes individuels
- \* effectuer les avenants financiers : changements d'affectation de l'épargne, mise en place ou arrêt de rachats partiels programmés ou de versements programmés...

### Activité 4

Gérer les prestations :

- \* analyser la recevabilité des demandes de prestations (droits, pièces justificatives...)
- \* instruire la demande de prestations : obligations fiscales et réglementaires...
- \* déterminer les garanties et bénéficiaires et calculer le montant des prestations selon les clauses du contrat
- \* ordonnancer et mettre en paiement les prestations
- \* suivre le paiement des rentes

### Activité 5

Gérer un portefeuille de dossiers :

- \* effectuer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production et des normes de contrôle interne et de qualité en vigueur

### Activité 6

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* échanger avec le réseau de partenaires externes et le réseau de distribution pour développer la qualité de service

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Droit des assurances : contrats, succession
- ♦ Environnement de la protection sociale complémentaire
- ♦ Législation fiscale et sociale des produits d'assurance vie
- ♦ Métiers du Groupe
- ♦ Normes et procédures de sécurité : TRACFIN
- ♦ Normes et procédures qualité
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes

- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Règles de courtage
- ♦ Structure des contrats et de leurs paramètres
- ♦ Système d'information de l'entreprise
- ♦ Typologie des placements financiers

### 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
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Déterminer les droits au regard de la réglementation et de la situation
- ♦ Entretenir et maintenir des contacts professionnels avec les acteurs internes et externes
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Gérer les priorités en respectant les délais et relancer
- ♦ Gérer un portefeuille de dossiers en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et des échéances
- ♦ Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
- ♦ Identifier les risques financiers liés au calcul des droits et/ou des prestations
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rédiger
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Suivre l'agenda des engagements du client et gérer les alertes
- ♦ Traduire les documents juridiques associés aux contrats d'épargne
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

## 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
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'empathie
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve de continuité dans l'effort
- ♦ Faire preuve de diplomatie
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Respecter les obligations de confidentialité (données individuelles et collectives du contrat)



## **Gestionnaire Entreprises**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Retraite**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Gestionnaire Adhésions  
Gestionnaire Affiliations  
Gestionnaire Encaissements  
Gestionnaire de Comptes  
Gestionnaire Services aux Entreprises

### **Finalité**

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises, le recouvrement des cotisations, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales constitutives des droits du salarié

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer, conseiller et assister les entreprises dans la transmission des données sociales (accueil téléphonique, physique, traitement des courriers/courriels) :

- \* étudier la recevabilité des demandes d'adhésion et mettre en place les contrats
- \* traiter les modifications juridiques, contractuelles ou administratives
- \* identifier et mettre en oeuvre les actions suite à une transformation d'entreprise (absorption, fusion...)

## Activité 2

Gérer les comptes "entreprises" :

- \* réaliser les opérations de recouvrement (appel des cotisations, encaissement...) , le traitement des anomalies et régulariser les comptes
- \* effectuer la tenue des comptes en enregistrant tous les éléments nécessaires et en veillant à leur cohérence dans le respect des règles comptables en vigueur
- \* prendre en charge et traiter les demandes de délai de paiement, de remise de majoration et de pénalités
- \* réaliser les actions de recouvrement amiable et/ou forcé

## Activité 3

Réceptionner, contrôler et exploiter les déclarations sociales en veillant à la bonne identification des employeurs et des salariés :

- \* exploiter les déclarations de salaires
- \* identifier et traiter les anomalies et les situations particulières

## Activité 4

Gérer un portefeuille de dossiers :

- \* effectuer le suivi du portefeuille de dossiers dans le respect des objectifs de production et des normes qualité en vigueur
- \* enclencher les actions nécessaires afin d'optimiser le traitement des dossiers

## Activité 5

Coopérer avec le réseau des partenaires internes et externes impliqués dans la gestion des dossiers des participants :

- \* entretenir et nourrir des relations de coopération avec le réseau de partenaires internes et externes pour développer la qualité de service
- \* saisir les informations et garantir leur fiabilité pour alimenter le système d'information partagé

## Activité 6

Promouvoir auprès des entreprises les différents moyens de transmission des données sociales (retraite) :

- \* conseiller et orienter les entreprises sur les moyens déclaratifs les mieux adaptés à leur situation
- \* sensibiliser les employeurs aux normes qualité

## Activité 7

Réaliser, à la demande, des activités d'expertise et de support en matière de procédure de gestion et de contrôle, de réglementation et de système d'information

### Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Comptabilité générale
- ♦ Conventions collectives
- ♦ Droit des sociétés (vie juridique de l'entreprise)
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Législation sociale
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Métiers et organisation du Groupe
- ♦ Normes d'échange des données sociales
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Prospection téléphonique (conseil)
- ♦ Réglementation de la profession

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Conjuguer la prise en compte de la situation de son client (entreprises, allocataires, participants) et le respect des engagements et des intérêts de l'institution
- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ 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 informations
- ♦ Promouvoir l'offre de service et les produits de l'institution
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### **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...)
- ♦ Convaincre
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ 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



## Gestionnaire Participants

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Retraite**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Gestionnaire Participants  
Gestionnaire de Carrières  
Gestionnaire Transferts  
Liquidateur  
Gestionnaire Services aux Particuliers

### Finalité

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des salariés, la fiabilité et l'exhaustivité de la carrière et du calcul des droits en vue du versement de la retraite

### Activités principales

#### Activité 1

Accueillir, informer, conseiller et assister les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* transmettre les informations à l'interlocuteur compétent

#### Activité 2

Etudier et mettre à jour la carrière du salarié en vue de notifier les droits, d'évaluer ou de verser le montant de la retraite dans le respect de la réglementation :

- \* calculer les points cotisés et non cotisés et gérer les transferts
- \* reconstituer la carrière du salarié
- \* analyser et traiter la demande d'évaluation ou de retraite en s'assurant de l'exhaustivité et de l'exactitude des droits et de la carrière jusqu'au paiement
- \* réviser les droits à la retraite
- \* rechercher auprès des participants toute information nécessaire pour mettre à jour leur situation

### Activité 3

Gérer un portefeuille de dossiers :

- \* effectuer le suivi du portefeuille dans le respect des objectifs de production et des normes qualité en vigueur
- \* enclencher les actions nécessaires afin d'optimiser le traitement des dossiers

### Activité 4

Coopérer avec le réseau des partenaires internes et externes :

- \* entretenir et nourrir des relations de coopération avec le réseau de partenaires internes et externes pour développer la qualité de service
- \* saisir les informations et garantir leur fiabilité pour alimenter le système d'information partagé

### Activité 5

Réaliser, à la demande, des activités d'expertise et de support en matière de procédures de gestion et de contrôle, de réglementation et de système d'information

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conventions collectives
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Législation sociale
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Métiers et organisation du Groupe
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Conjuguer la prise en compte de la situation de son client (entreprises, allocataires,

participants) et le respect des engagements et des intérêts de l'institution

- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ 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 informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### 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...)
- ♦ Convaincre
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ 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





## **Gestionnaire Allocataires**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Retraite**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Gestionnaire Allocataires  
Gestionnaire Services aux Allocataires

### **Finalité**

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur des allocataires, la fiabilité et l'exhaustivité des données individuelles pour assurer le versement des allocations retraite

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer, conseiller les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique et physique
- \* traiter les courriers et les courriels
- \* traiter les questions relatives aux actes de gestion de masse : déclarations ficales, persistance des droits, enquêtes
- \* transmettre les informations à l'interlocuteur compétent

#### **Activité 2**

Mettre à jour les changements de situation des allocataires et gérer la persistance de leurs droits dans le respect de la réglementation :

- \* traiter les changements de situation individuelle et familiale ( adresse, décès, majorations, extinctions, fiscalité, paiement...)
- \* constituer le dossier et déterminer les droits de réversion
- \* gérer les reprises d'activité
- \* exploiter les retours d'enquêtes et leur incidences sur les droits

### Activité 3

Gérer le compte de l'allocataire :

- \* effectuer le paiement et traiter les incidents de paiement
- \* prendre en charge les opérations de recouvrement des sommes indûment versées
- \* gérer les prélèvements individuels : cotisations sociales, saisies, retenue à la source...

### Activité 4

Gérer un portefeuille de dossiers :

- \* effectuer le suivi du portefeuille dans le respect des objectifs de production et des normes qualité en vigueur
- \* enclencher les actions nécessaires afin d'optimiser le traitement des dossiers

### Activité 5

Coopérer avec le réseau des partenaires internes et externes :

- \* entretenir et nourrir des relations de coopération avec le réseau de partenaires internes et externes pour développer la qualité de service
- \* saisir les informations et garantir leur fiabilité pour alimenter le système d'information partagé

### Activité 6

Réaliser, à la demande, des activités d'expertise et de support en matière de procédures de gestion et de contrôle, de réglementation et de système d'information

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Comptabilité générale
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Fiscalité des prestations
- ♦ Législation sociale
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Métiers et organisation du Groupe
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Avoir l'esprit logique, le sens des chiffres et du calcul
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Conjuguer la prise en compte de la situation de son client (entreprises, allocataires, participants) et le respect des engagements et des intérêts de l'institution
- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
- ♦ Partager les informations
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### 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...)
- ♦ Convaincre
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ 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





## **Chargé de Support Fonctionnel (Retraite)**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Retraite**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Chargé d'Etudes Réglementaires  
Assistant Support Technique à la Gestion  
Assistant Support Réglementaire  
Support Technique Retraite

### **Finalité**

Garantir l'harmonisation et l'optimisation des processus de gestion dans le respect de la réglementation

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Participer à l'évolution des processus d'activité, des normes techniques, réglementaires et qualité (retraite) :

- \* être le "réfèrent métier" de son domaine d'activité et participer à la définition des processus d'activité et la validation des outils informatiques
- \* contribuer à l'évolution des normes techniques, qualité et des outils de travail
- \* définir, rédiger et maintenir les procédures de gestion en veillant à leur conformité légale et réglementaire
- \* participer à la préparation de supports et d'actions de communication définies
- \* représenter le Groupe ou son domaine d'activité au sein de groupes de travail internes et externes

## Activité 2

Participer au développement de la qualité de service (retraite) :

- \* contribuer à l'identification, à la mise en oeuvre et au suivi des indicateurs de gestion
- \* apporter son assistance technique et réglementaire aux gestionnaires
- \* réaliser des actions de partage et de transfert de ses connaissances
- \* animer des réunions ou des actions de formation collectives ou individuelles
- \* concevoir ou valider des documents pédagogiques

## Activité 3

Participer, sur demande, à des opérations de contrôle ou de suivi d'audit (retraite)

## Activité 4

Réaliser une veille :

- \* être le relais entre fédérations Agirc, Arrco et la gestion retraite
- \* réaliser une veille sur l'ensemble des régimes de retraite
- \* réaliser les travaux d'interprétation contextuelle : processus métier, réglementaire et système d'information ...

## Activité 5

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes :

- \* entretenir et nourrir des relations de coopération avec le réseau de partenaires internes et externes pour développer la qualité de service

## Activité 6

Réaliser les activités de la mission de maîtrise d'ouvrage informatique :

- \* définir les besoins "métiers" en matière de système d'information
- \* réaliser les études d'impacts
- \* valider les spécifications fonctionnelles, générales et détaillées
- \* réaliser et/ou encadrer les recettes
- \* valider la mise en production du projet
- \* piloter les opérations de maintenance évolutive et correctrice (planning, budget...)

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Comptabilité générale
- ♦ Conventions collectives
- ♦ Droit des sociétés (vie juridique de l'entreprise)
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Législation sociale
- ♦ Marchés du Groupe
- ♦ Méthodologie d'audit (analyse de besoins)
- ♦ Métiers et organisation du Groupe
- ♦ Normes et procédures qualité
- ♦ Paramétrage d'applications
- ♦ Pédagogie
- ♦ Procédures de pré-contentieux
- ♦ Procédures internes
- ♦ Produits / Services du Groupe
- ♦ Réglementation de la profession
- ♦ Système d'information de l'entreprise

## 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 réunion
- ♦ Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Formaliser de manière adaptée à la cible
- ♦ Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
- ♦ Prioriser
- ♦ Qualifier et formuler une expression de besoin
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte

- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
- ♦ Situer son champ d'intervention par rapport aux autres professionnels internes et aux partenaires

### **Savoir-faire relationnels (Capacité à...)**

- ♦ Adopter un comportement relationnel approprié en vue de gérer des relations difficiles
- ♦ Développer le travail d'équipe et fédérer autour de ses actions et/ou de ses projets
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve de disponibilité/flexibilité
- ♦ Faire preuve de dynamisme et positiver
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance
- ♦ Prendre du recul
- ♦ Représenter l'Institution et en donner une image positive
- ♦ Sens du contact



## **Conseiller Retraite Cicas**

Famille : **GESTION**  
Sous-famille : **Retraite**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Conseiller Cicas  
Délégué Cicas

### **Finalité**

Assurer l'accompagnement et l'orientation des salariés et des retraités en matière d'évaluation et de liquidation de leurs droits à la retraite

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Accueillir, informer, conseiller les interlocuteurs :

- \* effectuer l'accueil téléphonique
- \* effectuer l'accueil physique, au siège et/ou en permanence
- \* traiter les courriers, les courriels et les réclamations
- \* transmettre les informations à l'interlocuteur compétent

#### **Activité 2**

Participer à la constitution du dossier de retraite :

- \* analyser et traiter la demande
- \* ouvrir et constituer le dossier de retraite en s'assurant de l'exhaustivité et de l'exactitude des informations requises et des pièces justificatives
- \* décider du transfert

### Activité 3

Gérer le stock des dossiers en cours :

- \* effectuer le suivi des dossiers en cours dans le respect des objectifs de production et des normes qualité en vigueur
- \* enclencher les actions nécessaires afin d'optimiser le traitement des dossiers
- \* identifier et traiter les anomalies

### Activité 4

Coopérer avec le réseau des partenaires internes et externes :

- \* entretenir et nourrir des relations de coopération avec le réseau de partenaires internes et externes pour développer la qualité de service
- \* effectuer, sur demande, des missions extérieures
- \* apporter, le cas échéant, son appui technique à l'organisation d'actions de communication et de réunions internes et externes

### Activité 5

Effectuer le reporting de son activité :

- \* saisir les informations et garantir leur fiabilité pour alimenter le système d'information partagé
- \* renseigner et mettre à jour les données et les tableaux de bord dans le respect des procédures établies
- \* alerter et être force de proposition

### Activité 6

Réaliser, à la demande, des activités d'expertise et de support en matière de procédures de gestion, de contrôle et de système d'information

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Connaissance du réseau des partenaires : Cram, MSA, RSI, CLIC, CODERPA...
- ♦ Connaissances informatiques : utilisation d'un poste de travail
- ♦ Environnement de la protection sociale
- ♦ Environnement et métiers des groupes de protection sociale complémentaire
- ♦ Législation sociale : retraite, chômage, incapacité de travail, handicap...
- ♦ Outils bureautiques
- ♦ Procédures internes
- ♦ Réglementation des régimes de base
- ♦ Réglementation des régimes traités : Agirc, Arrco, Ircantec.

### 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
- ♦ Appliquer méthodiquement des procédures explicites
- ♦ Combiner la conduite d'un entretien efficace avec son interlocuteur et le traitement en ligne de sa situation
- ♦ Conjuguer la prise en compte de la situation de son client (entreprises, allocataires, participants) et le respect des engagements et des intérêts de l'institution
- ♦ Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- ♦ Détecter et résoudre les anomalies de traitement d'une situation client
- ♦ Exploiter les différents applicatifs informatiques professionnels
- ♦ Gérer le stock de dossiers en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et échéances
- ♦ Gérer un entretien dans le respect de ses finalités
- ♦ Identifier l'information à recueillir auprès de son interlocuteur
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Rechercher les informations utiles dans les fichiers, bases documentaires
- ♦ Rendre compte
- ♦ S'exprimer à l'écrit
- ♦ S'exprimer à l'oral
- ♦ Traduire des objectifs en actes opérationnels
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil en face à face (écoute, reformulation)
- ♦ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (écoute, reformulation...)

### 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...)
- ♦ Convaincre
- ♦ Expliquer clairement ses arguments ou sa réponse à son interlocuteur
- ♦ Faciliter la coopération transversale
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'empathie
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe (entraide, jeu collectif...)
- ♦ Faire preuve de réactivité

- ♦ 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

**Famille Professionnelle**

**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**

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

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Organiser l'activité de l'équipe/des équipes dans le but d'atteindre les objectifs fixés :

- \* fixer les objectifs et définir les moyens de leur mise en oeuvre
- \* planifier et coordonner l'activité en fonction des impératifs de service (délais, suivi du budget,...)
- \* mesurer l'atteinte des objectifs par un suivi régulier
- \* apporter une assistance technique aux collaborateurs sur les différents aspects du métier
- \* proposer et mettre en place des actions correctives

#### **Activité 2**

Animer, motiver et impulser une dynamique d'équipe :

- \* donner du sens aux objectifs à atteindre
- \* informer et expliquer aux collaborateurs les évolutions organisationnelles, fonctionnelles, techniques et réglementaires
- \* favoriser la communication auprès des collaborateurs
- \* encadrer les collaborateurs directs

### Activité 3

Maintenir et développer les compétences des collaborateurs :

- \* évaluer les performances et compétences des collaborateurs
- \* qualifier les besoins d'accompagnement (formation, tutorat, projet professionnel,...)
- \* participer aux recrutements des collaborateurs

### Activité 4

Effectuer le reporting de son activité

### Activité 5

Participer, en tant que personne ressource, à des projets d'optimisation de l'organisation des activités (process, outils, systèmes d'information...) ou à des missions transverses

### Activité 6

Effectuer une veille sur son domaine d'activité

### Activité 7

Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes

## 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...)

- ♦ Participer à la définition des objectifs de son périmètre
- ♦ Définir les objectifs individuels des collaborateurs
- ♦ Identifier et mettre en œuvre les moyens appropriés pour atteindre les objectifs
- ♦ Elaborer, suivre et analyser les indicateurs de suivi d'activité
- ♦ Planifier et répartir l'activité de l'équipe
- ♦ Qualifier la nature des anomalies et des dysfonctionnements (procédures, outils) en vue de les résoudre
- ♦ Suivre le budget et alerter
- ♦ Evaluer les résultats et les pratiques professionnelles des collaborateurs
- ♦ Identifier les besoins d'information, d'accompagnement et de formation des collaborateurs
- ♦ 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 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**

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 :

- \* évaluer 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

### **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

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 oeuvre 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 :

- \* évaluer 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

## 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



**Famille Professionnelle**

**SUPPORT**

---





## **Assistant/Secrétaire**

Famille : **SUPPORT**  
Sous-famille : **Assistance**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Assistante de Direction

Assistante

Secrétaire

Chargé d'Accueil

### **Finalité**

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

### 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**

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 :

### 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 informations
- ♦ Rechercher 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**

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'édition 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

## 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 transversale
- ♦ 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**

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 :

- \* élaborer 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 procédures 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 :

- \* élaborer et mettre en place les tableaux de bord et indicateurs de suivi de l'activité
- \* rédiger, selon le besoin, des rapports de synthèse

## 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**

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
- \* élaborer 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

## 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

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 :

- \* élaborer 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
- \* évaluer 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 :

- \* élaborer le cahier des charges
- \* élaborer 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

## 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

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

## 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





Famille : **SUPPORT**  
Sous-famille : **Communication/Information**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de Communication Internet/Intranet  
Webmestre/Webmaster

### Finalité

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
- \* élaborer 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

## 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**

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
- \* établir, 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

## 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
- ♦ Réglementation 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

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 :

- \* établir, 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...
- \* élaborer 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

## 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 transversale
- ♦ 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

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 :

- \* suivre 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

### 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



Famille Professionnelle

## **SYSTEME D'INFORMATION**

---





## **Chef de Projet MOE**

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**  
Sous-famille : **Etudes/Développement/Intégration**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Chef de Projet Informatique  
Chef de Projet

### **Finalité**

Assurer l'organisation, la planification et la mise en oeuvre d'un projet, ou d'un ensemble de projets, en s'appuyant sur des ressources internes ou externes dans le respect des objectifs fixés

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Participer à la définition du périmètre et des objectifs du projet :

- \* participer au cadrage et à la définition des besoins fonctionnels
- \* définir la conception technique globale
- \* rédiger les spécifications globales ou détaillées
- \* évaluer les risques pouvant intervenir lors du projet
- \* définir les besoins en termes de RH ou de compétences techniques
- \* préparer les éléments de chiffrage, de budget et de facturation

#### **Activité 2**

Piloter, coordonner et suivre le projet :

- \* mettre en place les structures du projet et ses règles de fonctionnement (méthodes, outils de pilotage, indicateurs...)
- \* définir, avec les équipes projets, les objectifs et les délais de réalisation des livrables
- \* effectuer les choix d'affectation des ressources
- \* piloter et mesurer l'état d'avancement (tableaux de bord, indicateurs, comité de pilotage...)
- \* superviser et coordonner le travail des acteurs internes et externes
- \* valider les livrables (dans le respect du cahier des charges)
- \* fournir les éléments permettant le suivi budgétaire
- \* faire des propositions d'éventuelles modifications

### Activité 3

Superviser les tests et la recette :

- \* participer aux tests et valider la recette
- \* rectifier l'ensemble des incohérences et des dysfonctionnements techniques
- \* participer à l'organisation de la maintenance
- \* assurer le degré de qualité des outils développés au regard des spécifications
- \* assurer la conformité des applications logicielles aux spécifications (fonctionnelles, de qualité, de sécurité...)
- \* coordonner les travaux des équipes

### Activité 4

Mettre en oeuvre les actions d'accompagnement des utilisateurs :

- \* organiser le support utilisateurs
- \* coordonner et/ou animer la formation des utilisateurs
- \* évaluer la prise en main par les utilisateurs des livrables du projet

### Activité 5

Gérer et animer les "relations clients" du projet :

- \* organiser et animer les comités de pilotage auprès des décideurs
- \* transférer régulièrement aux donneurs d'ordre les tableaux de bord sur l'état d'avancement du projet
- \* maintenir une relation de confiance entre la maîtrise d'ouvrage et les équipes du projet

### Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conception, modélisation et architecture d'applications
- ♦ Conduite de projet
- ♦ Environnement d'exploitation
- ♦ Evaluation et maîtrise des risques
- ♦ Intégration de logiciels et de matériels
- ♦ Intégration de systèmes d'exploitation
- ♦ Méthodes, normes et outils de développement
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Stratégie de l'entreprise

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Animer et conduire un projet (groupes de travail, réunions...)
- ♦ Animer et encadrer une équipe
- ♦ Anticiper les risques d'une situation
- ♦ Assurer une veille sur son environnement technologique et sur son environnement professionnel
- ♦ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation
- ♦ Contrôler
- ♦ Définir et suivre un budget
- ♦ Gérer les relations fournisseurs
- ♦ Négocier des délais, des moyens
- ♦ Partager les informations
- ♦ Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
- ♦ Rédiger un cahier des charges
- ♦ Veiller au respect des procédures, des dispositions légales et réglementaires

### Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Convaincre
- ♦ 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 réactivité
- ♦ Installer et développer un climat de confiance
- ♦ Prendre des décisions
- ♦ Prendre du recul





## Concepteur-Intégrateur

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**  
Sous-famille : **Etudes/Développement/Intégration**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Analyste de Conception  
Intégrateur

### Finalité

Assurer la conception, l'assemblage et l'intégration de composants logiciels dans le respect des normes et procédures en vigueur

### Activités principales

#### Activité 1

Identifier et sélectionner les composants techniques du projet de développement d'application :

- \* définir les plans d'intégration
- \* utiliser les composants existants de la cartographie des réutilisables
- \* concevoir le cas échéant des composants logiciels nouveaux et/ou participer à la définition des interfaces

#### Activité 2

Réceptionner, valider et assembler les composants logiciels :

- \* réaliser l'assemblage et l'intégration des différents composants logiciels
- \* réaliser les tests selon les protocoles définis
- \* identifier et traiter les dysfonctionnements

### Activité 3

Participer à la réalisation des interfaces et des évolutions :

- \* réaliser ou modifier les composants logiciels
- \* effectuer des développements spécifiques à certains environnements technologiques
- \* participer à la réalisation des interfaces

### Activité 4

Effectuer la fourniture de l'application logicielle développée pour son intégration dans l'exploitation :

- \* participer, avec la maîtrise d'ouvrage, à l'élaboration des didacticiels
- \* réaliser la documentation de l'application livrée
- \* effectuer la livraison à l'intégration d'exploitation

### Activité 5

Mettre en oeuvre les actions d'accompagnement des utilisateurs

### Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Administration de bases de données
- ♦ Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers...)
- ♦ Architecture technique du SI de l'entreprise
- ♦ Communication écrite
- ♦ Conception, modélisation et architecture d'applications
- ♦ Ergonomie interface homme-machine
- ♦ Evaluation et maîtrise des risques
- ♦ Intégration de logiciels
- ♦ Méthodes, normes et outils d'exploitation
- ♦ Méthodes, normes et outils de développement
- ♦ Métiers de l'entreprise concernés par le projet
- ♦ Parc applicatif et de services

### **Savoir-faire techniques (Capacité à...)**

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Contrôler
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Synthétiser et formuler de manière adaptée

### **Savoir-faire relationnels (Capacité à...)**

- ♦ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
- ♦ 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 réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation





## Développeur

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**  
Sous-famille : **Etudes/Développement/Intégration**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Développeur  
Concepteur/Développeur  
Développeur Spécialisé  
Ingénieur Développement

### Finalité

Assurer le développement et la maintenance des applications logicielles dans le respect des normes et procédures en vigueur

### Activités principales

#### Activité 1

Réaliser l'analyse des spécifications détaillées :

- \* effectuer l'analyse organique
- \* spécifier le paramétrage des logiciels applicatifs

#### Activité 2

Développer l'application logicielle :

- \* analyser et développer les composants en utilisant le langage approprié
- \* mettre en oeuvre le développement et la réalisation des applications (prototypes, modules...)
- \* adapter et paramétrer les logiciels retenus
- \* rédiger la documentation prévue (programmes, batch, exploitation...)

### Activité 3

Définir et réaliser les tests et la recette du développement applicatif :

- \* définir les protocoles et les scénarios de tests
- \* tester, identifier et traiter les dysfonctionnements éventuels
- \* analyser les résultats et rédiger le rapport de test

### Activité 4

Gérer les composants réutilisables :

- \* mettre en oeuvre l'administration des composants logiciels réutilisables
- \* gérer la nomenclature des composants

### Activité 5

Réaliser la maintenance corrective et évolutive

### Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Algorythmique
- ♦ Conception, modélisation et architecture d'applications
- ♦ Environnement d'exploitation
- ♦ Langages de programmation
- ♦ Méthodes, normes et outils de développement
- ♦ Paramétrage d'applications
- ♦ Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD...)

## Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Synthétiser et formuler de manière adaptée

## Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ 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 réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation





## **Administrateur**

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**  
Sous-famille : **Support Technique**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Administrateur de Bases de Données

Administrateur Outils

Administrateur d'Outils/Systèmes/ Réseaux et Télécoms

Ingénieur Systèmes

### **Finalité**

Assurer l'administration et l'optimisation des moyens informatiques en garantissant le maintien à niveau des systèmes de gestion de données et des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes et/ou de communication (locale, étendues, voix, image, architecture centralisée ou client-serveur) dans le respect des objectifs de qualité, de productivité et de sécurité

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Mettre en oeuvre l'administration et le développement optimal des bases de données :

- \* participer au choix des systèmes de gestion des bases de données
- \* créer des bases de données avec l'administrateur système et les chefs de projet concernés
- \* mettre en oeuvre les logiciels de gestion des bases de données et en réaliser l'adaptation et l'administration
- \* mettre en oeuvre les outils garantissant la cohérence des données
- \* participer à la mise en oeuvre des progiciels de gestion de l'entreprise
- \* administrer les serveurs de données (administration, automatisation, développement de procédures, sécurité, autorisation d'accès, optimisation des traitements et des requêtes...)
- \* réaliser le dimensionnement des bases de données
- \* optimiser les traitements, les requêtes et les paramétrages en vue d'améliorer les performances et les fonctionnalités

## Activité 2

Mettre en oeuvre l'administration optimale des outils, systèmes :

- \* veiller au fonctionnement optimal
- \* réaliser l'inventaire permanent et la gestion des différents composants des différents systèmes, réseaux et outils
- \* réaliser les actions nécessaires en vue d'optimiser la qualité, la productivité et la sécurité
- \* élaborer les règles d'utilisation en conformité avec les normes et standards de l'entreprise et veiller à leur application (documentation et suivi)
- \* sélectionner et mettre en place les outils de surveillance des ressources informatiques (sur site, à distance)
- \* mettre à jour des référentiels (équipements, configuration des matériels et des logiciels...)

## Activité 3

Définir les normes et les standards des bases de données, des outils, systèmes ou réseaux :

- \* définir les normes et les standards des bases de données, des outils, systèmes ou réseaux
- \* élaborer les tableaux de bord, suivre et analyser les résultats
- \* proposer les améliorations pour optimiser les ressources existantes et l'organisation
- \* définir les règles de sauvegarde et de restauration

## Activité 4

Apporter son support technique et son assistance :

- \* assister les utilisateurs sur le plan technique en développant leur maîtrise des applicatifs, des systèmes et des outils (formation...)
- \* opérer un transfert de compétences et une assistance technique des procédures aux équipes d'exploitation (documentation, formation...)
- \* assurer un rôle de correspondant technique auprès des chefs de projet
- \* intervenir en cas d'incident impactant les performances et l'accès aux informations

## Activité 5

Réaliser une veille technologique :

- \* effectuer une veille technologique afin de maintenir l'adéquation des performances et des spécificités des bases de données
- \* effectuer une veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure des logiciels systèmes, des outils et/ou de communication (matériels, logiciel, protocoles, modes de transfert...)
- \* réaliser des études et faire des préconisations

## Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

### Connaissances

- ♦ Administration de bases de données
- ♦ Administration de données
- ♦ Architecture de système d'exploitation
- ♦ Architecture des réseaux informatiques et télécoms
- ♦ Architecture du SI de l'entreprise
- ♦ Communication écrite
- ♦ Conduite de projet
- ♦ Démarches et techniques de l'assurance qualité
- ♦ Environnement d'exploitation
- ♦ Environnement de bases de données
- ♦ Environnement de développement du SI de l'entreprise
- ♦ Environnement général du SI de l'entreprise (environnement d'exploitation de l'ERP, bases de données...)
- ♦ Intégration de logiciels et de matériels
- ♦ Intégration de systèmes
- ♦ Logiciels et matériels réseaux
- ♦ Méthodes, normes et outils d'exploitation
- ♦ Méthodes, normes et outils de développement
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Normes et procédures de sécurité I&T
- ♦ Parc applicatif et de services
- ♦ Protocole de communication
- ♦ Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux
- ♦ Transfert de données informatisées
- ♦ Utilisation de progiciels spécialisés

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser les risques d'une situation
- ♦ Animer et conduire un projet
- ♦ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation
- ♦ Concevoir et mettre en oeuvre des procédures

- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
- ♦ Rédiger un cahier des charges
- ♦ Se positionner en expert tout en utilisant un langage clair
- ♦ Veiller au respect des procédures, des dispositions légales et réglementaires

### **Savoir-faire relationnels (Capacité à...)**

- ♦ 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 réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Prendre des décisions
- ♦ Prendre du recul



## Architecte

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**  
Sous-famille : **Support Technique**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Architecte Logiciel  
Architecte Technique

### Finalité

Assurer l'étude et la définition de l'architecture technique du système d'information et garantir la cohérence de l'ensemble des moyens informatiques (matériels, applicatifs, bases de données, réseaux, middleware, système d'exploitation) et de leur évolution dans le respect des contraintes "métiers" et des objectifs stratégiques de l'entreprise

### Activités principales

#### Activité 1

Effectuer la conception et/ou l'adaptation du système d'information :

- \* définir les normes et les procédures
- \* réaliser la décomposition en sous-systèmes et en composants
- \* analyser les flux de données dans l'architecture cible
- \* réaliser un état des lieux des composants
- \* faire des préconisations sur les matériels techniques et les composants à développer
- \* évaluer les risques et les impacts techniques des solutions retenues sur le système actuel
- \* rédiger les cahiers d'architecture d'infrastructure technique et logicielle
- \* faire des préconisations en matière de programmes de test et de validation

#### Activité 2

Réaliser l'étude de l'existant et émettre des recommandations :

- \* réaliser un audit des performances et de fiabilité des systèmes existants
- \* analyser sur le plan technique, les dysfonctionnements et les points d'optimisation de l'architecture technique et logicielle
- \* analyser les écarts entre les besoins fonctionnels et les solutions techniques potentielles
- \* mesurer les impacts stratégiques du projet et en déduire le plan d'action (objectifs,

méthodes, procédures...)

- \* proposer les différentes solutions d'optimisation du système d'information (software, hardware...)
- \* étudier la faisabilité des projets d'évolution en fonction des contraintes de l'entreprise (budget, délais, sécurité), du système existant et des contraintes techniques

### Activité 3

Apporter un appui et un support technique aux équipes de développement :

- \* effectuer un suivi du développement pour assister le chef de projet et son équipe et veiller au respect du système modélisé
- \* veiller à la cohérence de l'ensemble, à la performance et à la pérennité du système d'information
- \* effectuer la promotion de l'architecture technique auprès des informaticiens

### Activité 4

Participer, à la demande, à l'analyse des besoins des utilisateurs :

- \* traduire les besoins fonctionnels des utilisateurs en besoins informatiques avec une intervention en aval de l'étude fonctionnelle
- \* exercer, à la demande, un rôle de conseil technique

### Activité 5

Réaliser une veille technologique :

- \* recueillir les informations permettant d'anticiper les innovations technologiques de son environnement
- \* identifier les "meilleures pratiques" et les solutions technologiques du marché

### Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers...)
- ♦ Architecture technique du SI de l'entreprise
- ♦ Communication écrite
- ♦ Conception et modélisation du SI
- ♦ Conduite de projet
- ♦ Evaluation et maîtrise des risques
- ♦ Intégration de nouvelles technologies au SI
- ♦ Intégration de systèmes
- ♦ Marché de l'offre I&T

- ♦ Méthodes, normes et outils de développement
- ♦ Méthodologie de développement d'architecture
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Stratégie de l'entreprise
- ♦ Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD...)
- ♦ Techniques liées aux systèmes de communication
- ♦ Vision et compréhension des technologies récentes

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Analyser les risques d'une situation
- ♦ Animer et conduire un projet
- ♦ Animer un groupe de travail
- ♦ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ 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...)

- ♦ Convaincre
- ♦ 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'initiative
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Prendre des décisions
- ♦ Prendre du recul





## Support Méthode/Qualité

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**

Sous-famille : **Support Technique**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de Méthode/Qualité SI

### Finalité

Assurer la définition des normes, méthodes et procédures en vue d'optimiser les processus "métiers informatiques" en veillant à leur bonne utilisation par les équipes informatiques

### Activités principales

#### Activité 1

Définir et mettre en place les normes et procédures qualité :

- \* définir, en cohérence avec la stratégie informatique de l'entreprise, des méthodes de travail, des normes et des procédures qualité adéquates
- \* tester et mettre en place les normes et les méthodes adoptées
- \* rédiger les référentiels ou supports documentaires correspondants (méthodes de développement, procédures de test...)
- \* évaluer la rentabilité des techniques mises en place

#### Activité 2

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

- \* sensibiliser et convaincre les utilisateurs de la nécessité d'appliquer et de respecter les procédures qualité
- \* réaliser des programmes de test pour vérifier que les procédures sont bien appliquées
- \* entretenir une relation permanente avec les utilisateurs
- \* définir, mettre en place et suivre le tableau de bord qualité
- \* garantir l'amélioration continue des pratiques et des processus
- \* suivre les méthodes mises en place et les adapter, si nécessaire, aux réalités et aux évolutions de l'entreprise

### Activité 3

Réaliser des audits dans le domaine de la qualité logicielle et des méthodes :

- \* réaliser des audits des organisations et des méthodes de gestion de projets
- \* analyser les dysfonctionnements, les problèmes de traçabilité, les marges d'amélioration des prestations ou des processus dans une optique de recherche d'efficacité : efficacité au meilleur coût
- \* mettre en place et suivre des indicateurs afin d'assurer l'application de normes et de standards
- \* alerter en cas d'écart
- \* conduire, selon le besoin, des études méthodes-qualité
- \* coordonner les actions permettant l'obtention des certifications officielles

### Activité 4

Participer, selon le besoin, aux projets

### Activité 5

Réaliser une veille technologique :

- \* recueillir les informations permettant d'anticiper les innovations technologiques de son environnement
- \* identifier les "meilleures pratiques" et les solutions technologiques du marché

### Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Démarches et techniques de l'assurance qualité
- ♦ Environnement d'exploitation
- ♦ Environnement de développement du SI de l'entreprise
- ♦ Evaluation et maîtrise des risques
- ♦ Méthodes d'analyse des risques
- ♦ Méthodes, normes et outils d'exploitation
- ♦ Méthodes, normes et outils de développement
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Normes et procédures de sécurité I&T

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Analyser les risques d'une situation
- ♦ Animer une réunion
- ♦ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation
- ♦ Concevoir et mettre en oeuvre des normes et des procédures
- ♦ Contrôler
- ♦ Définir, mettre en oeuvre et adapter une méthodologie
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler
- ♦ Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
- ♦ Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

### Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Convaincre
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance
- ♦ Prendre du recul





## Administrateur Sécurité

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**

Sous-famille : **Support Technique**

### Appellations d'emploi les plus courantes

Chargé de Sécurité

RSSI

### Finalité

Assurer l'intégrité, la confidentialité des informations et veiller à l'application de la politique de sécurité du système d'information

### Activités principales

#### Activité 1

Concevoir ou participer à la définition de la politique de sécurité du système d'information et la mettre en oeuvre :

- \* réaliser des audits du système de sécurité
- \* analyser les dysfonctionnements, les marges d'amélioration des systèmes de sécurité
- \* définir et faire évoluer les mesures et les normes de sécurité, en cohérence avec la nature de l'activité de l'entreprise et son exposition aux risques informatiques
- \* participer à la sélection des dispositifs techniques les plus appropriés aux besoins de l'entreprise (firewall, programme de back up, cryptographie, authentification...)

#### Activité 2

Mettre en oeuvre et suivre le dispositif de sécurité :

- \* mettre en place les méthodes, les outils, les normes et les règles de sécurité adaptés et accompagner leur implémentation auprès des utilisateurs
- \* élaborer et suivre les tableaux de bord des incidents sécurité
- \* superviser les programmes de sauvegarde, de restauration et les plans de secours
- \* évaluer les risques d'intrusion ou de contamination, en analyser les sources et consolider les mesures de sécurité
- \* tester régulièrement le bon fonctionnement des mesures de sécurité pour en détecter les faiblesses et les carences

### Activité 3

Sensibiliser et former aux enjeux et aux normes de sécurité :

- \* réaliser la charte et le référentiel de sécurité, l'actualiser et veiller à son application
- \* concevoir des supports de formation et animer des réunions de sensibilisation et ou des formation à la sécurité
- \* mettre en place des actions de communication en cas de risque majeur
- \* conseiller et assister les directions opérationnelles et métiers

### Activité 4

Mettre en oeuvre et réaliser une veille technologique et réglementaire :

- \* effectuer une veille technologique, notamment sur les évolutions des protections pour garantir la sécurité du système
- \* identifier les nouveaux risques : apparition de virus, lancement d'attaques informatiques sur le réseau mondial...
- \* suivre les évolutions juridiques du marché en termes de sécurité afin de garantir la conformité du SI aux droits individuel et collectif

### Activité 5

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Architecture de systèmes d'exploitation
- ♦ Architecture des réseaux informatiques et télécoms
- ♦ Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers...)
- ♦ Charte d'utilisation et de sécurité des SI
- ♦ Communication écrite
- ♦ Communication orale
- ♦ Conduite de projet
- ♦ Droit et réglementation de l'informatique et des télécoms
- ♦ Droits d'accès aux applications et services
- ♦ Environnement général du SI de l'entreprise (environnement d'exploitation de l'ERP, bases de données...)
- ♦ Evaluation et maîtrise des risques
- ♦ Législation sur la sécurité (chiffrement ...)
- ♦ Marché de l'offre sur la sécurité
- ♦ Méthodes d'analyse des risques
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Normes et procédures de sécurité I&T
- ♦ Stratégie de l'entreprise

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser les risques d'une situation
- ♦ Animer et conduire un projet
- ♦ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation
- ♦ Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
- ♦ Contrôler
- ♦ Partager les informations
- ♦ Proposer, suivre et interpréter des indicateurs pertinents
- ♦ Rédiger un cahier des charges
- ♦ Utiliser et mettre en oeuvre des techniques et des procédures d'audit
- ♦ Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires

### Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Convaincre
- ♦ Être force de proposition
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation
- ♦ Installer et développer un climat de confiance
- ♦ Prendre du recul





## **Intégrateur d'Exploitation**

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**

Sous-famille : **Exploitation**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Analyste d'Exploitation  
Analyste Système  
Coordinateur Technique

### **Finalité**

Assurer l'intégration, le déploiement et l'exploitation dans l'environnement de production de solutions logicielles dans le respect des objectifs fixés, en garantissant le niveau et les engagements du contrat de service

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Réaliser l'intégration de solutions logicielles dans l'environnement de production :

- \* réaliser l'intégration et la mise en production de la solution logicielle en liaison avec les études ou l'éditeur de logiciels
- \* mettre en oeuvre la recette de la solution logicielle
- \* industrialiser la production des applications et contrôler la compatibilité avec l'architecture de production
- \* rédiger les procédures et les consignes d'exploitation
- \* effectuer le déploiement de la solution logicielle

#### **Activité 2**

Effectuer l'implantation des logiciels sur les serveurs et postes de travail :

- \* réaliser l'homologation des solutions micro
- \* contrôler l'exploitabilité de la solution micro livrable
- \* réaliser la validation de la faisabilité des déploiements de solutions micro
- \* participer, selon le besoin, à la définition des données de télédistribution (cibles, profils, dépendances...) et de la mise en oeuvre suivant un plan de déploiement

### Activité 3

Gérer les changements de version des solutions logicielles :

- \* effectuer les changements d'applicatifs en production
- \* tenir à jour les versions logicielles déployées
- \* effectuer le suivi de la qualité de production (performances, incidents) conformément aux normes, méthodes d'exploitation et de sécurité
- \* faire des propositions d'amélioration

### Activité 4

Définir des procédures d'exploitation :

- \* définir les procédures et les traitements informatiques afin d'améliorer les performances
- \* mettre en place les plans de sauvegardes des domaines (back up)
- \* participer à la mise en place de protocoles de sécurité pour assurer un fonctionnement optimal tout en garantissant la sécurité des données
- \* élaborer des tableaux de bord pour effectuer le suivi des performances (délais de traitement, sauvegarde, mode de reprise...)
- \* définir les procédures pour assurer une maintenance préventive et curative du système d'exploitation

### Activité 5

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Architecture du SI de l'entreprise
- ♦ Démarche d'assurance qualité
- ♦ Environnement d'exploitation
- ♦ Environnement de développement du SI de l'entreprise
- ♦ Environnement général du SI de l'entreprise (environnement d'exploitation de l'ERP, bases de données...)
- ♦ Evaluation et maîtrise des risques
- ♦ Intégration de logiciels et de nouvelles technologies au SI
- ♦ Méthodes, normes et outils d'exploitation
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Vision et compréhension des technologies récentes

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Concevoir et mettre en oeuvre des procédures
- ♦ Contrôler
- ♦ Faire preuve d'esprit logique
- ♦ Partager les informations
- ♦ Prioriser et réguler

### Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
- ♦ 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





## **Technicien d'Exploitation**

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**

Sous-famille : **Exploitation**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Pilote d'Exploitation

Technicien Réseaux

Technicien Outils

Gestionnaire d'Exploitation

### **Finalité**

Assurer en permanence la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques et de leur gestion opérationnelle, en garantissant le niveau et les engagements du contrat de service

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Analyser les messages reçus à l'unité de pilotage de l'exploitation :

- \* analyser les messages de problèmes et d'incidents
- \* réaliser un diagnostic de tout incident survenu sur le réseau, sur les serveurs ou en cas d'alerte d'un utilisateur

#### **Activité 2**

Effectuer une surveillance permanente de l'ensemble des ressources informatiques et de leur gestion opérationnelle :

- \* réaliser toutes les opérations nécessaires au démarrage, à la mise en oeuvre et au bon fonctionnement
- \* gérer les droits d'accès aux serveurs et aux applicatifs en fonction des profils
- \* surveiller et contrôler le bon déroulement des opérations d'exploitation en référence au planning des travaux
- \* détecter les anomalies et les incidents et mettre en oeuvre le premier niveau de résolution (diagnostic, identification, formulation et suivi de leur résolution...)

### Activité 3

Alerter et intervenir sur les incidents d'exploitation :

- \* lancer les outils ou les commandes de reprise ( reprise manuelle, reconfiguration des ressources, recopie des fichiers, opération de restauration...)
- \* alerter, selon le besoin, le niveau supérieur d'intervention
- \* relancer les travaux d'exploitation après la résolution des incidents
- \* alimenter la base incidents
- \* maintenir à jour la documentation de pilotage de l'exploitation

### Activité 4

Maintenir les conditions générales de production (disponibilité d'accès...) :

- \* réaliser l'ensemble des opérations garantissant la disponibilité des ressources physiques (disques, robots, automates...) et des ressources logiques (logiciels, espaces disques, puissance...)
- \* mettre en oeuvre la gestion des évolutions et réaliser la maintenance des bases de données, des logiciels, des matériels et des systèmes en veillant à leur qualité

### Activité 5

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Analyse des performances
- ♦ Architecture de systèmes
- ♦ Connectique
- ♦ Gestion et exploitation du SI
- ♦ Logiciels et matériels réseaux
- ♦ Méthodes, normes et outils d'exploitation
- ♦ Outils d'administration de réseaux
- ♦ Systèmes de gestion de bases de données
- ♦ Télétraitement

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Appliquer et respecter des procédures
- ♦ Contrôler
- ♦ Faire preuve d'esprit logique
- ♦ Partager les informations

### Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
- ♦ Faire preuve d'adaptation
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de disponibilité/flexibilité
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur





## **Assistant aux Utilisateurs**

Famille : **SYSTEMES D'INFORMATION**  
Sous-famille : **Assistance aux Utilisateurs**

### **Appellations d'emploi les plus courantes**

Technicien SVP  
Technicien Poste de Travail  
Support Logiciels

### **Finalité**

Assurer une assistance et un support technique aux utilisateurs en vue d'optimiser l'utilisation et le fonctionnement des équipements informatiques et téléphoniques (matériels et logiciels)

### **Activités principales**

#### **Activité 1**

Conseiller et aider les utilisateurs à maîtriser leurs outils logiciels :

- \* accompagner et conseiller les utilisateurs dans la prise en main et l'utilisation de leurs outils logiciels
- \* participer à la réalisation de sessions de formation
- \* transmettre les souhaits d'amélioration des utilisateurs

#### **Activité 2**

Réaliser l'installation et la maintenance (à distance ou sur site) des équipements informatiques et téléphoniques (matériels et logiciels) :

- \* effectuer l'installation initiale des équipements informatiques et téléphoniques (applicatifs, matériel micro, matériel téléphonique et péritéléphonique)
- \* réaliser les tests de conformité de l'installation
- \* réaliser l'installation des mises à jour
- \* effectuer la maintenance des équipements informatiques et téléphoniques en conformité avec les référentiels

### Activité 3

Informier et assister les utilisateurs suite à des incidents et des dysfonctionnements :

- \* prendre en compte les appels des utilisateurs
- \* enregistrer les demandes de résolution d'incidents ou d'anomalies de fonctionnement signalées

### Activité 4

Effectuer la préqualification, le traitement de niveau 1 des incidents et des dysfonctionnements et orienter sur les supports ad hoc (techniques, fonctionnels) :

- \* réaliser un prédiagnostic de la situation
- \* effectuer, le cas échéant, le traitement de premier niveau des incidents et des dysfonctionnements signalés en interne ou par le SVP
- \* transférer, si nécessaire, la demande d'intervention vers le support compétent
- \* déclencher, si nécessaire, les procédures d'alerte

### Activité 5

Mettre en oeuvre le suivi des incidents :

- \* réaliser le suivi du traitement des appels des utilisateurs
- \* renseigner et exploiter la base d'incidents : relances, consolidation, documentation de résolution de problèmes, analyse de tendances...
- \* participer à l'identification et à l'analyse des problèmes rencontrés

### Activité 6

Effectuer le reporting de son activité

## Connaissances

- ♦ Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers...)
- ♦ Connectique
- ♦ Environnement général du SI de l'entreprise (environnement d'exploitation de l'ERP, bases de données...)
- ♦ Ergonomie interface homme-machine
- ♦ Intégration de logiciels et de matériels
- ♦ Métiers de l'entreprise (process, environnement, organisation...)
- ♦ Paramétrage d'applications
- ♦ Parc applicatif et de services
- ♦ Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques

### Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- ♦ Alerter sur les anomalies, les dysfonctionnements et les risques
- ♦ Analyser et réaliser un diagnostic de la situation rencontrée
- ♦ Appliquer et respecter des procédures
- ♦ Contrôler
- ♦ Faire preuve d'esprit logique
- ♦ Partager les informations
- ♦ Synthétiser et formuler de manière adaptée
- ♦ Utiliser les techniques de communication téléphonique (helpdesk)

### Savoir-faire relationnels (Capacité à...)

- ♦ Adopter un comportement relationnel approprié
- ♦ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
- ♦ Ecouter et reformuler les demandes, comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs attentes
- ♦ Faire preuve d'empathie
- ♦ Faire preuve d'esprit d'équipe
- ♦ Faire preuve d'initiative
- ♦ Faire preuve de disponibilité/flexibilité
- ♦ Faire preuve de réactivité
- ♦ Faire preuve de rigueur et d'organisation





# Les métiers de la Retraite complémentaire et de la Prévoyance

## ACTION SOCIALE

- Accompagnement et développement social
  - Chargé de développement social
  - Chargé d'intervention sociale
- Établissement 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
- 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

## GESTION

- Prévoyance
  - Gestionnaire de contrats collectifs
  - Gestionnaire de contrats individuels
  - Gestionnaire de prestations incapacité/décès
  - Gestionnaire de prestations santé
  - Chargé de support fonctionnel (Prévoyance)
- Épargne
  - Gestionnaire épargne
- Retraite
  - Gestionnaire entreprises
  - Gestionnaire participants
  - Gestionnaire allocataires
  - Chargé de support fonctionnel (Retraite)
  - Conseiller retraite Cicas

## 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

## SYSTEME D'INFORMATION

- Études/Développement/Intégration
  - Chef de projet MOE
  - Concepteur-intégrateur
  - Développeur
- Support technique
  - Administrateur
  - Architecte
  - Support méthode/qualité
  - Administrateur sécurité
- Exploitation
  - Intégrateur d'exploitation
  - Technicien d'exploitation
- Assistance aux utilisateurs
  - Assistant aux utilisateurs