

# Mon Métier de Chargée/Chargé de clientèle assurance



# Chargée/Chargé de clientèle assurance



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En lien avec votre Manager, vous êtes responsable du développement de votre portefeuille client, de la qualité de la relation et de la performance commerciale. Autonome, vous définissez et mettez en œuvre une stratégie de partenariat durable basée sur la satisfaction client et la maîtrise du risque. Vous êtes moteur dans l'anticipation et la détection des futurs besoins, et vendez les solutions d'accompagnement et produits d'assurance dans un objectif de personnalisation de la relation client. Vous travaillez en interface avec les équipes internes et les réseaux bancaires du Groupe, et contribuez au dynamisme et au rayonnement de l'entité. Vous participez au développement de la compagnie d'assurance et du Groupe.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Piloter un portefeuille de clients d'assurés dans une relation omni canal, suivre et développer sa performance
- Personnaliser la relation client par la proactivité et la qualité du service, proposer et négocier les solutions les plus adaptées à la spécificité de chaque client
- Entretenir une relation de partenariat, conseiller et accompagner toutes les phases de vie des contrats et des clients
- Travailler étroitement avec les expertises internes et apporter les réponses appropriées via l'offre de solutions multi-services
- Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité

- Organiser l'activité et maîtriser l'agenda
- Utiliser toutes les données disponibles pour optimiser l'efficacité professionnelle et la satisfaction client
- Participer à la vie de l'entité et à son développement sur son périmètre
- Se tenir informé/informée de l'actualité, des évolutions réglementaires et des tendances d'évolution (économique, financière, fiscale, réglementaire, juridique, sociale, digitale, ...) et consolider la relation
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience de vente et/ou d'animation sur le marché du particulier

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Chargée/Chargé de clientèle assurance



| LES COMPÉTENCES                |            |                                |
|--------------------------------|------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE                   | SAVOIRS    | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse                        | Conformité | Apprendre à apprendre          |
| Développement de marché        | Droit      | Assertivité                    |
| Gestion de portefeuille client | Durabilité | Être acteur du collectif       |
| Gestion de risque              | Finance    | Être centré client             |
| Orientation client             | Langues    | Être force de proposition      |
| Travail en équipe              | Offre      | Être proactif                  |
| Vente                          | Sécurité   | Être responsable               |
|                                |            | Faire preuve de courage        |
|                                |            | Faire preuve de flexibilité    |
|                                |            | Faire preuve d'esprit critique |
|                                |            | Porter nos valeurs             |
|                                |            | Savoir communiquer             |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



| SAVOIR-FAIRE                          | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Analyse</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées</li><li>• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux</li><li>• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Développement de marché</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre son marché et ses évolutions</li><li>• Anticiper les besoins clients et valoriser l'offre avec proactivité dans une démarche de satisfaction client</li><li>• Contribuer au dynamisme de l'entité, porter les valeurs de l'entreprise et participer au rayonnement de l'entité au niveau local</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Gestion de portefeuille client</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Récolter les informations nécessaires à la qualité de la relation et actualiser le système d'information pour développer la dynamique commerciale et l'expérience client</li><li>• Gérer l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial et assurer le suivi du traitement à donner</li><li>• Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Gestion de risque</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable</li><li>• Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte</li><li>• Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Orientation client</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale</li><li>• Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs</li><li>• Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté</li><li>• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction</li></ul> |
| <b>Travail en équipe</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité</li><li>• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe</li><li>• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe</li><li>• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



| SAVOIR-FAIRE | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vente        | <ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à son client, comprendre ses spécificités et personnaliser l'offre en fonction des besoins</li><li>• Adapter le discours et la réponse au contexte et commercialiser l'offre appropriée</li><li>• Fidéliser les clients par la pertinence du conseil et la qualité de la relation sur la durée</li></ul> |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS           | Compétences                                                                               | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conformité</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité déontologie</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêts client/salarié</li> <li>• Corruption</li> <li>• Faculté de signalement</li> <li>• Listes de surveillance et d'interdiction</li> <li>• Suivi du personnel sensible</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité éthique</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique interne d'entrée en relation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités internationales</li> <li>• AMLFT</li> <li>• AMLFT expert - TACO</li> <li>• Déclaration de soupçon</li> <li>• Droits de communications</li> <li>• France</li> <li>• Maîtrise des outils de pilotage des experts</li> <li>• Outils de pilotage du réseau</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYC</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYT</li> <li>• Réglementation et normes LCB-FT-SFI</li> <li>• TRACFIN</li> <li>• TRACFIN, DGFIP</li> </ul>                                                                             |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications et formations réglementaires</li> <li>• Conformité fiscale</li> <li>• Directive MIF / RG AMF</li> <li>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• MICA</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marchés</li> <li>• Règlement MAR</li> <li>• Réglementation américaine</li> <li>• Réglementation FATCA, EAI &amp; QI</li> <li>• RGPD</li> <li>• Veille réglementaire</li> <li>• Volcker, Dodd Franck Act</li> </ul> |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte et interprétation de data</li> <li>• Contrôle de second niveau CINTMT</li> <li>• Contrôle des autorités de tutelle</li> <li>• Relations avec les autorités de tutelle</li> <li>• Reporting</li> <li>• Reporting interne et réglementaire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS      | Compétences          | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Droit</b> | • Droit civil        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Associations</li><li>• Avant-contrats</li><li>• Conséquences de l'inexécution du contrat</li><li>• Contrats et obligations</li><li>• Crédits ruineux</li><li>• Devoir de conseil</li><li>• Devoir d'information et de mise en garde</li><li>• Droit d'adoption</li><li>• Droit de la famille</li><li>• Droit de la responsabilité civile</li><li>• Droit des contrats de mariage</li><li>• Droit des personnes</li><li>• Droit et régimes matrimoniaux</li><li>• Fraude</li><li>• Identification et traitement des clauses abusives</li><li>• Lésion</li><li>• Libéralités</li><li>• Nom</li><li>• Résiliation</li><li>• Responsabilités professionnelles</li><li>• Sociétés</li><li>• Successions</li><li>• Tutorat</li><li>• Validité des contrats</li></ul> |
|              | • Droit des affaires | <ul style="list-style-type: none"><li>• Droit commercial</li><li>• Droit d'auteur</li><li>• Droit de la concurrence</li><li>• Droit de la distribution</li><li>• Droit de la propriété intellectuelle</li><li>• Droit de la protection des données</li><li>• Droit de l'identité de marque</li><li>• Droit des contrats</li><li>• Droit des dessins</li><li>• Droit des marques</li><li>• Droit des sociétés</li><li>• Gestion des contentieux</li><li>• RGPD</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS | Compétences            | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | • Droit des assurances | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurance décès</li><li>• Assurance homme clé</li><li>• Assurance responsabilité civile</li><li>• Assurance-vie</li><li>• Contentieux de l'assurance</li><li>• Contrats individuels et collectifs</li><li>• Des biens</li><li>• Des personnes et des professionnels</li><li>• Droit des contrats</li><li>• Exclusions de garantie</li><li>• Exécution du contrat d'assurance</li><li>• Garanties</li><li>• Incapacités</li><li>• Sinistres</li></ul>                                                                                                                |
|         | • Droit fiscal         | <ul style="list-style-type: none"><li>• BIC</li><li>• Comptabilité</li><li>• Contrôle fiscal et contentieux fiscal</li><li>• Conventions internationales</li><li>• Directives européennes</li><li>• Droits d'enregistrement</li><li>• Droits des sociétés</li><li>• Droits des successions</li><li>• Fiscalité</li><li>• Fiscalité corporate</li><li>• Fiscalité internationale</li><li>• Fiscalité patrimoniale</li><li>• IFI</li><li>• IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC)</li><li>• IS</li><li>• Procédures fiscales</li><li>• PV</li><li>• Successions</li><li>• TVA</li></ul> |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS           | Compétences                                                                       | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit immobilier</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance</li> <li>• Baux commerciaux</li> <li>• Construction</li> <li>• Copropriétés</li> <li>• Location</li> <li>• Transaction</li> <li>• Urbanisme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Durabilité</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Finance</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité analytique</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actifs financiers et indicateurs ESG</li> <li>• Actifs immatériels</li> <li>• Comptabilité extra-financière</li> <li>• Indicateurs extra-financiers</li> <li>• Liasse fiscale</li> <li>• Outil CALIFE</li> <li>• Ratios de liquidité</li> <li>• Ratios de rentabilité</li> <li>• Ratios de solvabilité</li> <li>• Soldes intermédiaire de gestion</li> <li>• Structure financière</li> <li>• Tableau de financement</li> <li>• Tableau des flux</li> </ul> |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS        | Compétences                       | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | • Comptabilité générale           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Budgets</li><li>• États comptables</li><li>• Outils et logiciels de comptabilité</li><li>• Réglementation et normes comptables</li><li>• Techniques comptables</li><li>• Techniques de comptabilité bancaire</li></ul>                          |
|                | • Maths financières               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Langues</b> | • Anglais                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Offre</b>   | • Animation de la relation client | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conduite d'entretien</li><li>• Dispositifs de communication</li><li>• Négociation</li><li>• Outil de requêtage FOCUS</li><li>• Outils de pilotage et de suivi clients</li><li>• Prospection et développement</li><li>• SI décisionnel</li></ul> |
|                | • Offre assurance                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurance vie</li><li>• Automobile</li><li>• Courtage</li><li>• Emprunteurs</li><li>• IRD</li><li>• Prévoyance</li><li>• Requêtes commerciales</li><li>• Santé</li></ul>                                                                        |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS | Compétences                                                                      | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire particulier</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banque à distance</li> <li>• Bons et comptes à terme</li> <li>• Comptes courants</li> <li>• Crédits à la consommation</li> <li>• Crédits immobiliers</li> <li>• Critères d'octroi</li> <li>• Éléments constitutifs d'un projet immobilier</li> <li>• Épargne bancaire</li> <li>• Épargne logement</li> <li>• Gamme des crédit immobiliers</li> <li>• Gamme des crédits à la consommation</li> <li>• Livrets d'épargne non réglementés</li> <li>• Livrets d'épargne règlementés</li> <li>• Moyens de paiement</li> <li>• Outils de simulation</li> <li>• Outils de simulation et de souscription IDCHAB</li> <li>• Outils de simulation, de souscription IDCC</li> <li>• Procédures d'instruction et de gestion</li> <li>• Services bancaires aux particuliers</li> <li>• Services liés</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire professionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédits agri-viti</li> <li>• Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités</li> <li>• Financement internationaux</li> <li>• Financements d'acquisition d'entreprises</li> <li>• Financements du cycle d'exploitation</li> <li>• Financements moyen et long terme</li> <li>• Financements structurés</li> <li>• Gestion de trésorerie</li> <li>• Offre commerciale</li> <li>• Outils de simulation, de souscription IDCE</li> <li>• Procédures d'instruction et de gestion</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre banque privée</li> </ul>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS                                                                            | Compétences                                                                                                   | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre entreprises</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financements d'acquisition d'entreprise</li> <li>• Financements du cycle d'exploitation</li> <li>• Financements internationaux</li> <li>• Financements moyen et long terme</li> <li>• Financements structurés</li> <li>• Gestion de trésorerie</li> <li>• Offre commerciale</li> <li>• Outils de simulation, de souscription IDCE</li> <li>• Procédures d'instruction et de gestion</li> <li>• Start-up</li> </ul>          |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre immobilière</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AGIMO</li> <li>• Déontologie des agents immobiliers</li> <li>• Gestion</li> <li>• Immobilier ancien</li> <li>• Immobilier neuf</li> <li>• Mandat de gestion</li> <li>• Négociateurs immobiliers</li> <li>• Offre produits et services immobilier</li> <li>• Outils de souscription et d'administration</li> <li>• PACLOC</li> <li>• Procédures</li> <li>• Réglementation</li> <li>• Souscription</li> <li>• TIMO</li> </ul> |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes particulier</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris particuliers</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes professionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris professionnel et collectivités</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie particulier</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphonie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie professionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphonie</li> </ul>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS                | Compétences                                                                             | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services bancaires</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BAS (Bank as a service)</li> <li>• Communication bancaire</li> <li>• Flux</li> <li>• Franchises</li> <li>• Lissage de crédits immobiliers</li> <li>• Modes d'amortissement</li> <li>• Monétique</li> <li>• Outils de tarification TAC et de pilotage</li> <li>• Plan de financement</li> <li>• Regroupement de crédits</li> <li>• Solutions de paiement</li> <li>• Tarification des entreprises</li> <li>• Tarification des particuliers</li> <li>• Tarification des professionnels/agri</li> <li>• Tarification des services</li> <li>• Taux d'intérêt</li> <li>• Taux d'usure</li> <li>• Techniques de crédit</li> </ul> |
| <p><b>Sécurité</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementation HSE</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes HSE</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours à la personne</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• N° d'urgence</li> <li>• SST</li> <li>• Techniques et procédures d'évacuation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des biens et des personnes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'accès dans les locaux</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Dispositif d'urgence</li> <li>• Dispositifs de protection</li> <li>• Environnement de travail</li> <li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li> <li>• Vigilance</li> <li>• VIGIPIRATE</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerte incendie</li> <li>• Cheminement d'évacuation</li> <li>• Manipulation extincteurs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Chargée/Chargé de clientèle assurance



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                      | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li><li>• Je sollicite le feedback</li><li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</li></ul>                                                                   |
| <p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li><li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li><li>• Je formule une critique constructive</li></ul>       |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais identifier les problématiques de chacun</li><li>• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin</li></ul>                                                                                                 |
| <p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis proactif avec le client externe comme interne</li><li>• Je lui propose les solutions adaptées</li><li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li></ul>                                                                |
| <p><b>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li><li>• Je crois en la solution et la supporte</li><li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</li></ul>                              |
| <p><b>Être proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li><li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</li></ul> |
| <p><b>Être responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité</li><li>• Je suis volontaire au quotidien</li></ul>                                                                                                |



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                                        | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li> <li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li> <li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</li> </ul>                                                               |
| <p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li> <li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li> <li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li> <li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li> </ul> |
| <p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie</li> <li>• Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée</li> </ul>                                                                                                                                      |
| <p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li> <li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je sais faire preuve d'empathie</li> <li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li> <li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |