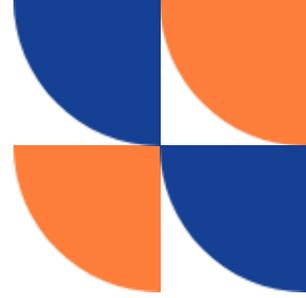


# Mon Métier de

## Juriste gestionnaire assurance



# Juriste gestionnaire assurance



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Grâce à votre expertise juridique, vous pilotez la défense des assurés impliqués dans un sinistre ou un litige. Vous garantissez du soutien des assurés pendant le processus juridique lié à la gestion du sinistre ou du litige. Vous êtes la première ligne de défense des intérêts de l'assuré et de la compagnie en cas de contentieux avéré. Vous menez la résolution du sinistre ou du litige et participez à la satisfaction et la fidélisation du client.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Assurer la gestion du sinistre jusqu'à son terme en respectant les dispositions contractuelles, légales, réglementaires, conventionnelles et les procédures internes
- Satisfaire l'assuré impliqué dans un sinistre par un conseil objectif et adapté à son besoin
- Définir la stratégie à mener dans la résolution du sinistre ou du litige
- Mettre en œuvre les différentes étapes de gestion du sinistre ou du litige
- Intégrer les enjeux et risques pour l'assuré et pour le Groupe dans l'exercice de son activité
- Coordonner les différents interlocuteurs du dossier dont les experts et conseils externes
- Prévenir et gérer les procédures contentieuses en garantissant l'équilibre risques / intérêts financiers du Groupe
- Rédiger et communiquer selon les formes requises avec les assurés et les différents intervenants du dossier
- Exercer les recours jusqu'à leur terme en collaboration avec les assurés et la compagnie adverse
- Evaluer et indemniser les préjudices
- Mettre à jour la documentation juridique du Groupe au moyen de la veille effectuée
- Contribuer à superviser l'activité d'une équipe et/ou prendre en charge la formation de collaborateurs

Votre parcours pour y parvenir : Cours juridique et/ou expériences dans un ou plusieurs métiers juridiques

Vos opportunités depuis ce métier : Inspection Matériel/Corporel, Juridique, Management





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion des recours, sinistres et litiges	Droit	Être acteur du collectif
Négociation	Durabilité	Être centré client
Orientation client interne	Finance	Être proactif
Support	Langues	Être responsable
Travail en équipe	Middle & Back Office	Faire preuve de flexibilité
	Offre	Faire preuve d'esprit critique
	Projet & Innovation	Pédagogie
	Sécurité	Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li><li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li><li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li><li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li></ul>
<b>Gestion des recours, sinistres et litiges</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collecter les données du sinistre ou du litige, identifier le contexte, les parties prenantes, l'environnement et les enjeux, confirmer la qualité des données recueillies</li><li>• Evaluer l'éventualité du recours ou du contentieux, définir la procédure optimale, instruire le dossier et accompagner l'assuré dans les différentes étapes de traitement de son dossier et de ses difficultés</li><li>• Mobiliser l'ensemble des parties prenantes en fonction des orientations prises et conduire l'instruction jusqu'à l'indemnisation dans un objectif de satisfaction et de fidélisation de l'assuré</li></ul>
<b>Négociation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions</li><li>• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif</li><li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler</li><li>• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li></ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel</li><li>• S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs</li><li>• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée</li><li>• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction</li></ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li><li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li><li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li></ul>

# Juriste gestionnaire 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 LCB-FT</li> </ul>	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Déontologie</li> </ul>	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Ethique</li> </ul>	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Réglementaire</li> </ul>	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaire et de contrôle</li> </ul>	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques</li> </ul>	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
<b>Droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit civil</li> </ul>	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des affaires</li> </ul>	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des assurances</li> </ul>	Des biens Des personnes et des professionnels

# Juriste gestionnaire 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 fiscal	Contrôle fiscal et contentieux fiscal Fiscalité corporate Fiscalité internationale Fiscalité patrimoniale
	• Droit immobilier	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	• Droit international des affaires	
	• Droit international privé	Droit international privé
	• Droit pénal	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
	• Droit public	Administratif Comptable De l'environnement De l'urbanisme Des collectivités territoriales Des marchés publics Finances publiques
<b>Durabilité</b>	• Critères ESG	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Environnement	Climat Ecologie
	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste

# Juriste gestionnaire assurance

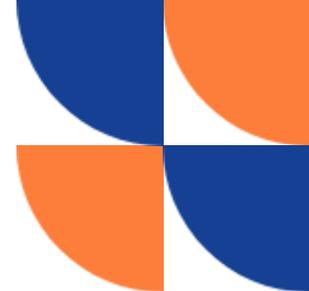
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Finance</b>	• Comptabilité analytique	Comptabilité extra-financière liasse fiscale Outil CALIFE Ratios de liquidité Ratios de rentabilité Ratios de solvabilité Soldes intermédiaire de gestion Structure financière Tableau de financement Tableau des flux
	• Comptabilité générale	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
<b>Langues</b>	• Anglais	
<b>Middle &amp; Back Office</b>	• Bureautique hors Pack Office	
	• Outils et procédures de gestion	Outils de gestion Procédures de gestion
<b>Offre</b>	• Animation de la relation client	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	• Offre Assurance	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	• Offre bancaire Particulier	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	• Offre bancaire Professionnel	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie

# Juriste gestionnaire 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>Offre</b>	• Offre Banque Privée	
	• Offre Entreprises	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	• Offre immobilière	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	• Offre protection des biens et des personnes Particulier	Offre homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes Professionnel	Offre homiris profesisonnel et collectivités
	• Offre téléphonie Particulier	Téléphonie
	• Offre téléphonie Professionnel	Téléphonie
	• Services bancaires	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
<b>Projet &amp; Innovation</b>	• Conduite de Projet	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification
	• Intelligence collective	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
<b>Sécurité</b>	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation

# Juriste gestionnaire 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>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité des biens et des personnes</li></ul>	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité Incendie</li></ul>	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs



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'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li><li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</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 travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li><li>• J'adhère à un projet de groupe</li></ul>
<p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client 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 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>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li><li>• Je suis autonome</li><li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité de 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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "J'effectue une analyse claire, en tenant compte des différents aspects, de leurs causes et de leurs liens réciproques "</li><li>• Je pose un diagnostic objectif</li><li>• Je conçois et évalue des scénarii multiples</li></ul>
<p><b>Pédagogie</b></p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "J'adopte un discours clair, compréhensible et simple pour transmettre mes connaissances "</li><li>• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs</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>