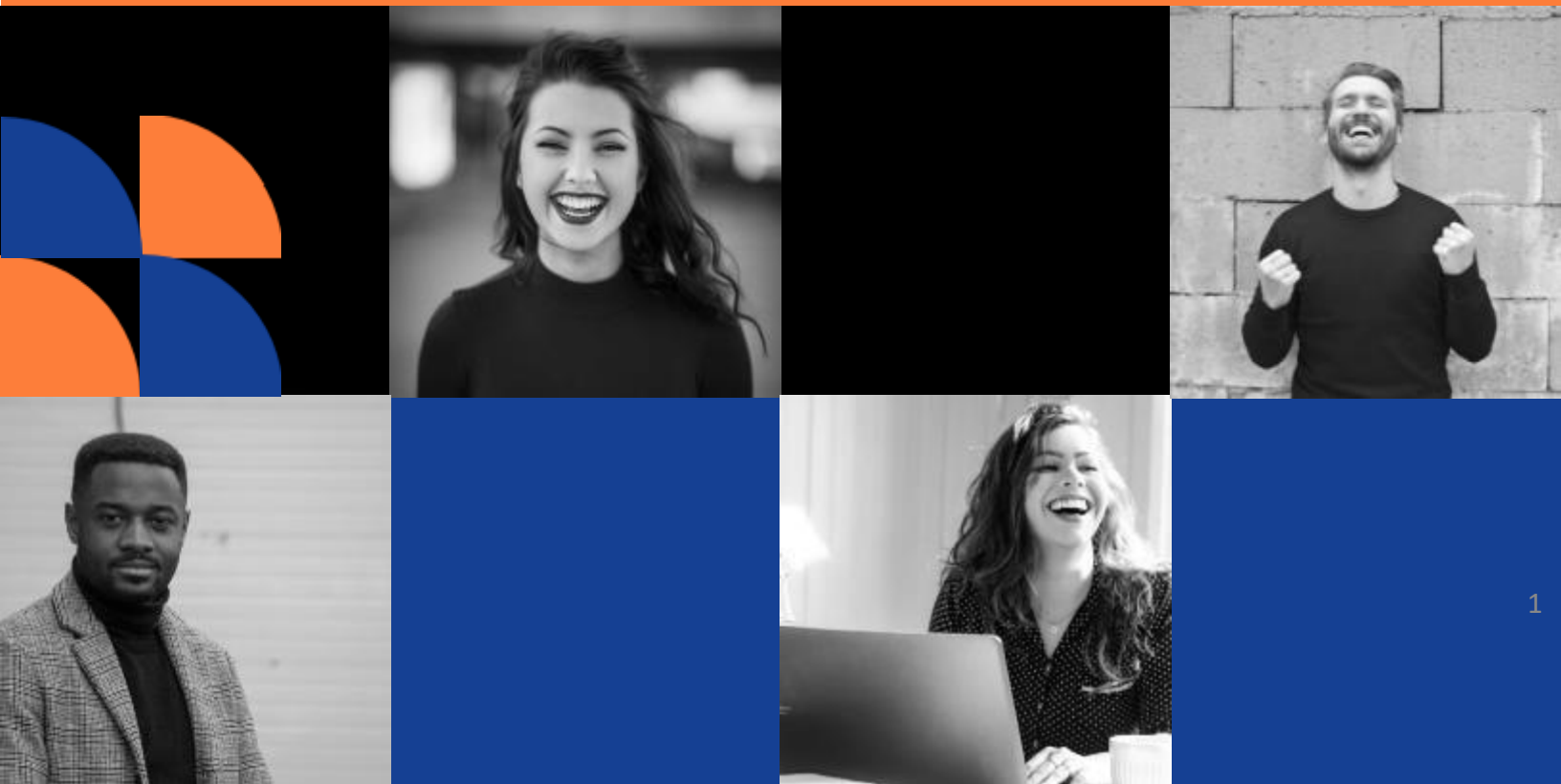


# Mon Métier de Juriste gestionnaire assurance



# 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 garantisiez 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
- Évaluer 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

Exemples de parcours pour y parvenir : Coursus juridique et/ou expériences dans un ou plusieurs métiers juridiques

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





| 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 et 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>• Évaluer 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>   |
| <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>   |



| SAVOIR-FAIRE             | Définitions  |
|--------------------------|--|
| <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 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, DGFI</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>  |

# 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  |
|--------------|---------------|--|
|              | • Risques     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cartographie des risques</li><li>• Risques de marchés</li><li>• Risques de taux</li><li>• Risques opérationnels</li></ul>  |
| <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> |

# 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  |
|---------|------------------------|--|
|         | • 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>                      |
|         | • 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> |



# 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   |
|---------|------------------------------------|---|
|         | • 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> |
|         | • Droit immobilier                 | <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>   |
|         | • Droit international des affaires |   |
|         | • Droit international privé        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacités des personnes</li> <li>• Compétence territoriale des juridictions</li> <li>• Compétences linguistiques</li> <li>• Conflits de lois</li> <li>• Contrats internationaux</li> <li>• Droit international privé</li> <li>• Régimes matrimoniaux</li> <li>• Successions</li> </ul>   |
|         | • Droit pénal                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit pénal général</li> <li>• Droit pénal spécial</li> <li>• Procédure pénale</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>Durabilité</b> | • Droit public                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administratif</li> <li>• Comptable</li> <li>• De l'environnement</li> <li>• De l'urbanisme</li> <li>• Des collectivités territoriales</li> <li>• Des marchés publics</li> <li>• Finances publiques</li> </ul>  |
|                   | • Critères ESG                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>  |
|                   | • Enjeux sociaux et sociétaux   | <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>   |
|                   | • Environnement                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>   |
|                   | • Mutualisme                    | <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>  |
|                   | • Politique et ambitions Groupe | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>   |
| <b>Finance</b>    | • Comptabilité analytique       | <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> |

# 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   |
|---------------------------------|---|---|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité générale</li> </ul>           | <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>                           |
| <b>Langues</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>                         |   |
| <b>Middle &amp; back office</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique hors Pack Office</li> </ul>    |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et procédures de gestion</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>  |
| <b>Offre</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> </ul> | <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> |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre assurance</li> </ul>                 | <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>   |

# 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  |
|---------|--------------------------------|--|
|         | • Offre bancaire particulier   | <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 réglementés</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> |
|         | • Offre bancaire professionnel | <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>   |
|         | • Offre banque privée          |  |

# 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  |
|---------|---|--|
|         | • Offre entreprises   | <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>          |
|         | • Offre immobilière   | <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> |
|         | • Offre protection des biens et des personnes particulier   | • Offre Homiris particuliers   |
|         | • Offre protection des biens et des personnes professionnel | • Offre Homiris professionnel et collectivités   |
|         | • Offre téléphonie particulier                              | • Téléphonie   |
|         | • Offre téléphonie professionnel                            | • Téléphonie   |
|         |   |  |

# 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   |
|-----------------------------|---|---|
|                             | <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> |
| <b>Projet et innovation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul>  |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligence collective</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>  |
| <b>Sécurité</b>             | <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>  |

# 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   |
|---------|---|---|
|         | <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> |



| 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 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 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>  |
| <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> |





| SAVOIR ETRE   | Définitions   |
|---|---|
| <b>Faire preuve d'esprit critique</b><br>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 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant</li><li>• Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles</li></ul> |
| <b>Pédagogie</b><br>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   | <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>   |
| <b>Porter nos valeurs</b><br>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                  | <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>  |
| <b>Savoir communiquer</b><br>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie   | <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>  |