

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Conseiller Relations Sociales

CODE DE LA FONCTION : SS 1

Identification de la fonction

Titre de fonction: Conseiller Relations Sociales
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Conseiller, faire le suivi et évaluer l'application de la réglementation et de la législation sociale en vigueur, en étroite collaboration avec le management afin d'assurer un climat social positif et constructif au sein de l'entreprise d'assurance.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Conseiller le management en matière de relations sociales afin d'assurer une bonne connaissance de la réglementation et de contribuer au développement de la politique en la matière.

Responsabilité finale 2:

Rassembler l'information concernant les tendances et les relations de travail et les analyser afin de préparer le management en vue de concilier en cas de désaccord entre les interlocuteurs et d'éviter ou de résoudre un conflit social.

Responsabilité finale 3:

Conseiller et informer le management afin de le préparer à négocier avec les représentants syndicaux pour parvenir à des accords satisfaisants pour chacune des parties.

Responsabilité finale 4:

Contrôler les accords établis entre les partenaires sociaux afin d'en assurer la bonne exécution.

Responsabilité finale 5:

Préparer les réunions (tant internes qu'externes) et y participer, informer le management afin de lui fournir un support lors de la défense des points de vue de l'entreprise d'assurance. Préparer les organes de concertation en fournissant aux interlocuteurs l'information nécessaire afin de faciliter le déroulement des organes de concertation.

Responsabilité finale 6:

Préparer et faire le suivi des dossiers individuels afin d'obtenir une solution satisfaisant toutes les parties.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Employé Administratif Ressources Humaines

CODE DE LA FONCTION : SS 2

Identification de la fonction

Titre de fonction: Employé Administratif Ressources Humaines
Autres titres de fonction: Payroll Assistant, Employé Administration du Personnel, Employé Administration Salariale, Gestionnaire du personnel

But de la fonction

Fournir un support organisationnel, logistique et administratif dans un ou plusieurs domaines des RH afin d'assurer l'administration du personnel et réaliser les objectifs RH de l'entreprise d'assurance en collaboration avec l'équipe.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rassembler, enregistrer, contrôler et traiter toutes les données concernant les prestations et les absences du personnel, contrôler le traitement réalisé par le secrétariat social afin de garantir le paiement correct et dans les délais aux collaborateurs.

Responsabilité finale 2:

Rassembler et mettre à jour les données du personnel et en assurer le traitement et l'écriture dans les diverses applications RH afin d'obtenir un fichier du personnel de l'entreprise d'assurance conformément aux prescriptions légales.

Responsabilité finale 3:

Informar les salariés et répondre à leurs questions concrètes concernant les procédures et règlements internes afin de fournir un bon service au personnel.

Responsabilité finale 4:

Elaborer, sur demande, des statistiques concernant un salarié spécifique au sujet de l'absentéisme et des prestations de travail afin d'informer le management du personnel et le management général.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Conseiller Compensation & Benefits

CODE DE LA FONCTION : SS 3

Identification de la fonction

Titre de fonction: Conseiller Compensation & Benefits
Autres titres de fonction: Conseiller Politique Salariale

But de la fonction

Participer à la gestion et au développement des systèmes généraux ainsi que des programmes de rémunération afin de permettre au département Compensation & Benefits d'atteindre ses objectifs en matière de recrutement, de motivation et de rétention du personnel au sein de l'entreprise d'assurance.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Implémenter, à un niveau organisationnel et opérationnel, les projets du département afin de soutenir la hiérarchie dans la mise en oeuvre de sa politique.

Responsabilité finale 2:

Participer au développement des programmes liés aux rémunérations, compensations et allocations afin de faire évoluer ou d'améliorer la gestion et/ou la politique en la matière.

Responsabilité finale 3:

Traduire et diffuser de façon intelligible l'information concernant les règles et les procédures relatives à la politique Compensation et Benefits à l'ensemble du personnel afin de rendre les règles et les procédures compréhensibles au personnel.

Responsabilité finale 4:

Inventorier et gérer toutes sources d'informations et toutes informations nécessaires afin de permettre et d'assurer une gestion efficace du département Compensation & Benefits.

Responsabilité finale 5:

Participer et collaborer à des projets d'amélioration et de développement de systèmes et de procédures de rémunérations nouvelles et existantes afin de faire évoluer la politique en la matière.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Conseiller Recrutement & Encadrement de Carrière

CODE DE LA FONCTION : SS 4

Identification de la fonction

Titre de fonction: Conseiller Recrutement & Encadrement de Carrière
Autres titres de fonction: Spécialiste Recrutement et Encadrement de Carrière, HR Advisor, Consultant en sélection

But de la fonction

Assurer le suivi et l'exécution de l'ensemble du processus de recrutement et sélection (tant interne, qu'externe) afin de contribuer à une occupation optimale du personnel pour les différentes divisions.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

En collaboration avec le demandeur, inventorier les besoins du terrain quant au profil recherché afin de démarrer une nouvelle procédure de recrutement.

Responsabilité finale 2:

Maîtriser et utiliser les différents canaux de recrutement et effectuer le suivi des sollicitations de candidats afin d'optimiser le processus de recrutement tant au niveau de son coût que de son efficacité.

Responsabilité finale 3:

Etablir la procédure de sélection la plus adéquate, sélectionner les candidats sur base d'interviews et de différentes épreuves de sélection, recommander les meilleurs candidats aux "managers recruteurs" et effectuer un suivi des candidatures afin de garantir la meilleure adéquation entre la personne et le poste.

Responsabilité finale 4:

Rencontrer le personnel dans le cadre de leur mutation et de leur plan de carrière, le cas échéant mener des procédures de sélection interne afin de fournir une recommandation quant à la meilleure adéquation entre la personne et la fonction.

Responsabilité finale 5:

Effectuer le suivi des personnes recrutées afin de favoriser leur intégration et leur rétention à plus long terme.

Responsabilité finale 6:

Proposer des pistes d'amélioration en ce qui concerne les procédures et les méthodes de recrutement et de sélection tant internes qu'externes afin d'optimiser la gestion concernée.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Formateur

CODE DE LA FONCTION : SS 5

Identification de la fonction

Titre de fonction: Formateur
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Organiser, développer et donner des formations à des collaborateurs/intermédiaires internes et/ou externes afin de développer les connaissances et le potentiel des collaborateurs professionnels et de tendre vers une amélioration continue de la qualité et du service.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

En étroite collaboration avec son manager et en fonction des besoins du groupe-cible (collaborateurs commerciaux, collaborateurs spécialisés en assurances, intermédiaires...), définir les thèmes des formations à organiser afin de collaborer à la réalisation des objectifs du business.

Responsabilité finale 2:

Développer et élaborer le contenu des modules de formation selon les besoins du groupe-cible spécifique, en étroite collaboration avec les business units, afin d'offrir une formation de qualité élevée basée sur des sources d'information correctes et fiables.

Responsabilité finale 3:

Développer et élaborer la forme des modules de formation et les supports écrits afin de transmettre le contenu de la formation dans les délais.

Responsabilité finale 4:

Organiser et animer les formations dans sa propre expertise pour les différents groupes-cibles afin de transmettre de manière claire et didactique connaissance et savoir au public-cible.

Responsabilité finale 5:

Mettre à jour sa connaissance en fonction des adaptations dans les réglementations tant au niveau technique que commercial afin de consolider sa crédibilité et de répondre de manière adéquate aux questions posées pendant les formations.

Responsabilité finale 6:

Veiller à l'évaluation et au suivi de la formation afin d'adapter les futures formations de manière efficace.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Traducteur(trice)

CODE DE LA FONCTION : SS 6

Identification de la fonction

Titre de fonction: Traducteur(trice)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Traduire et réviser des textes concernant les sujets les plus variés (polyvalence), adapter les textes au public-cible et remplir, à travers divers canaux, une fonction de référence linguistique, traduire et réviser des documents d'une langue-source vers une langue-cible afin de disposer de documents dans la langue souhaitée et d'exclure les problèmes linguistiques.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Traduire des textes vers une forme correcte au point vue technique et linguistique et dans les délais, afin que les utilisateurs disposent de textes fiables, précis et univoques dans les différentes langues.

Responsabilité finale 2:

Relire et corriger des traductions réalisées en interne et en externe afin de contrôler la qualité des textes en phase de traduction.

Responsabilité finale 3:

Fournir des conseils quant à l'utilisation d'une terminologie déterminée afin d'augmenter la lisibilité des textes rédigés par les collaborateurs de l'entreprise d'assurance.

Responsabilité finale 4:

Sur la base d'un glossaire spécialisé ou de sa propre connaissance, conseiller quant à la traduction de termes spécifiques au secteur ou à l'entreprise d'assurance afin d'assurer la précision des traductions.

Responsabilité finale 5:

Réécrire des textes existants ou de nouveaux textes afin de garantir l'uniformité et la qualité de la langue et de la terminologie.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

internes (>50%) - au sein de l'organisation

- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Téléphoniste / Réceptionniste

CODE DE LA FONCTION : SS 7

Identification de la fonction

Titre de fonction: Téléphoniste / Réceptionniste
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Assurer l'accueil, faire fonction de premier point de contact dans la langue de l'interlocuteur et d'enseigne pour l'entreprise d'assurance afin de prévoir un service orienté-client et de maintenir l'image de l'entreprise d'assurance.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Réceptionner et transférer les appels entrants vers le service/la personne demandé(e), faire des appels sortants à la demande des collaborateurs afin d'assurer un trafic téléphonique efficace.

Responsabilité finale 2:

Accueillir des visiteurs et réceptionner des produits livrés, orienter et éventuellement accompagner vers le service/la personne demandé(e) afin d'assurer un accueil rapide et orienté-client.

Responsabilité finale 3:

En cas de nécessité, exécuter des tâches opérationnelles administratives et logistiques fixes ou changeantes afin de fournir un support administratif aux collaborateurs.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs

- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Bilinguisme ou multilinguisme est requis afin de pouvoir exercer cette fonction.

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Archives / Classement

CODE DE LA FONCTION : SS 8

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Archives / Classement
Autres titres de fonction: Archiviste

But de la fonction

Scanner et classer les documents et les dossiers et organiser la distribution des sujets aux personnes appropriées afin de gérer de manière adéquate la collection et la structure des informations et de pourvoir l'information actualisée aux collaborateurs.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Coordonner les stocks de dossiers et d'archives (internes et externes), classer les dossiers, les rechercher et les distribuer à la demande des collaborateurs afin d'offrir un support administratif.

Responsabilité finale 2:

Organiser la distribution de l'information sélectionnée vers les personnes appropriées au sein de l'entreprise d'assurance afin d'informer chaque collaborateur dans son domaine d'activité.

Responsabilité finale 3:

Encoder, scanner, classer et archiver des documents, compléter des dossiers, gérer et compléter l'information afin de donner accès aux collaborateurs à l'information et aux données classées.

Responsabilité finale 4:

Rassembler les demandes d'information, les analyser et fournir une source d'information à cet effet afin de fournir un bon service aux collaborateurs internes.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Assistant de Direction

CODE DE LA FONCTION : SS 9

Identification de la fonction

Titre de fonction: Assistant de Direction
Autres titres de fonction: Secrétaire de Direction

But de la fonction

Fournir un support à un membre de la direction d'un point de vue administratif et organisationnel afin de contribuer au bon déroulement de ses activités quotidiennes.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Gérer l'agenda du responsable hiérarchique afin d'optimiser le temps consacré à ses tâches et ses rendez-vous.

Responsabilité finale 2:

Exécuter un ensemble de tâches administratives et de secrétariat (telles que rassemblement de documents et d'informations, constitution d'un dossier en vue d'une réunion, présentation powerpoint, organisation logistique, compte-rendu de réunions internes, tâches confidentielles, ...) afin de diminuer la charge de travail du responsable hiérarchique.

Responsabilité finale 3:

Faire le suivi des décisions prises au sein de la division et en faire le compte-rendu afin de tenir le responsable hiérarchique au courant du progrès de ces décisions.

Responsabilité finale 4:

Gérer, en collaboration avec le responsable hiérarchique, les aspects logistiques et pratiques liés à l'organisation de petits événements, voyages, réunions afin d'assurer le bon déroulement de ceux-ci.

Responsabilité finale 5:

Maîtriser les processus administratifs au sein de la division, voire de l'entreprise d'assurance, afin d'assister de manière fonctionnelle certains collaborateurs en matière de responsabilités administratives (tels que des employés administratifs, assistant(e)s personnel(le)s, ...).

Responsabilité finale 6:

A la demande, prendre en charge certaines actions ponctuelles afin de diminuer la charge de travail du responsable hiérarchique (tels que l'organisation d'événements internes, des déménagements, l'achat du matériel de bureau, ...).

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Secrétaire (M/F)

CODE DE LA FONCTION : SS 10

Identification de la fonction

Titre de fonction: Secrétaire (M/F)
Autres titres de fonction: Assistant(e), Assistant(e) de Division

But de la fonction

Fournir un support à un ou plusieurs membres de la division, par l'exécution de différentes tâches administratives, afin de garantir l'administration d'une division ou d'un groupe de personnes d'une division.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Gérer différentes tâches d'exécution (telles que rédiger des lettres-standard, gérer les agendas, organiser, préparer et assurer le suivi des réunions, traiter la correspondance entrante et sortante ...) afin de soutenir une ou plusieurs personnes en prenant en charge leur administration.

Responsabilité finale 2:

A la demande de sa hiérarchie, assurer la communication avec différentes personnes de contact tant internes qu'externes afin d'assurer un bon transfert d'information.

Responsabilité finale 3:

Rédiger, sur base de consignes précises, des lettres, rapports, comptes-rendus, présentations, synthèses, ... afin de décharger les collaborateurs de la division de l'aspect pratique des tâches.

Responsabilité finale 4:

Classer et gérer tous documents et rapports essentiels à l'activité de la division afin de pouvoir les exploiter ultérieurement en cas de besoin.

Responsabilité finale 5:

Intervenir comme premier(ère) interlocuteur(trice) de la division afin de filtrer les appels, répondre aux questions les plus simples et transmettre aux bons interlocuteurs les questions plus complexes.

Responsabilité finale 6:

Participer à la gestion des aspects logistiques et pratiques liés à l'organisation de réunions ou petits événements afin d'assurer le bon déroulement de ceux-ci.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Employé Administratif

CODE DE LA FONCTION : SS 11

Identification de la fonction

Titre de fonction: Employé Administratif
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Responsable de l'exécution de différentes tâches opérationnelles et administratives à caractère répétitif afin de garantir une administration efficace au sein de la division des départements stratégiques ou des staffs.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Exécuter des tâches concrètes et bien précises (traitement de texte, fax, téléphonie de la division) afin d'assurer un soutien administratif à la division.

Responsabilité finale 2:

Répondre aux demandes simples des collaborateurs de la division ou de l'entreprise d'assurance et répondre par téléphone ou par écrit (courrier, mail) aux questions simples des clients externes ou si nécessaire, les orienter vers la personne la plus appropriée.

Responsabilité finale 3:

Dactylographier et finaliser les lettres, notes, présentations, rapports, ... afin de limiter à un minimum le travail administratif pour les collaborateurs.

Responsabilité finale 4:

Rassembler le courrier entrant et sortant et distribuer le courrier entrant au sein du département afin de garantir un échange de courrier rapide du département.

Responsabilité finale 5:

Encoder, scanner, classer et archiver des documents, tenir à jour et compléter les dossiers, gérer et compléter les bases de données afin de donner accès aux collaborateurs à l'information et aux données classées.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Conseiller Service Juridique ou Fiscal

CODE DE LA FONCTION : SS 12

Identification de la fonction

Titre de fonction: Conseiller Service Juridique ou Fiscal
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Fournir des conseils, à la demande des services internes et éventuellement externes, en ce qui concerne les activités d'assurances de l'entreprise d'assurance, les matières juridiques ou fiscales au sein de l'entreprise afin de régler les dossiers et de contribuer au respect de la législation (nouvelles lois, nouveaux dossiers, nouveaux produits, ...).

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Gérer et analyser l'information et la documentation nécessaires (justifications/preuves, vision et avis de l'entreprise d'assurance, ...) lors de l'ouverture d'un nouveau dossier juridique ou fiscal afin de constituer un dossier complet sur lequel le conseil juridique ou fiscal peut s'établir.

Responsabilité finale 2:

Répondre aux questions juridiques/fiscales émanant de clients internes (et éventuellement de clients externes) afin de formuler une réponse juridiquement correcte qui correspond à la vision de l'entreprise d'assurance. Donner un avis juridique ou fiscal aux clients (internes et externes).

Responsabilité finale 3:

Veiller à mettre à disposition les informations pertinentes liées à son domaine aux entités concernées afin de garantir une application et une interprétation uniformes.

Responsabilité finale 4:

Se tenir informé des évolutions et des développements en matière fiscale ou juridique (selon son domaine) afin d'entretenir son niveau de connaissance.

Responsabilité finale 5:

Rédiger des conseils crédibles et qualitatifs à l'attention du management financier et général concernant l'application de la réglementation au sein de l'entreprise d'assurance afin de fournir au management l'information suffisante en vue de leur prise de décision.

Responsabilité finale 6:

Informé et conseiller les clients internes quant aux nouvelles obligations légales et l'implication des différents services/produits d'assurance afin de fournir l'expertise aux différents business lines.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Assistant Achats

CODE DE LA FONCTION : SS 13

Identification de la fonction

Titre de fonction: Assistant Achats
Autres titres de fonction: Assistant Acheteur (M/F), Assistant Buyer

But de la fonction

Etre responsable du processus d'achats de certains équipements, matériels et/ou services (logistique & facilities), dans le cadre de contrats existants et toujours sous l'étroite surveillance du responsable d'achats et de contrats, afin de fournir en continu le nécessaire aux utilisateurs.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rédiger un appel d'offre standard tenant compte des spécifications techniques et administratives requises auprès d'un échantillon de fournisseurs préselectionnés par le responsable afin d'apprendre à connaître l'offre.

Responsabilité finale 2:

Réceptionner les offres et si nécessaire demander de plus amples informations auprès du fournisseur potentiel, sélectionner en collaboration avec le demandeur et le responsable d'achats et de contrats les offres les plus adéquates tant au niveau du prix qu'au niveau du respect des spécifications techniques ou de tout autre critère défini d'avance afin d'optimiser la rentabilité.

Responsabilité finale 3:

Gérer la partie administrative et logistique du processus d'achat et contrôler la qualité des biens et services achetés auprès des utilisateurs afin de garantir un service qualitatif aux utilisateurs.

Responsabilité finale 4:

Gérer les stocks des achats récurrents (tels que matériel de bureau) et contrôler la qualité et le respect des contrats (tels les contrats de maintenance) afin de garantir le matériel et la qualité nécessaires des services achetés.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation

- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
 d'autres intérêts / objectifs
 des intérêts / objectifs opposés
 des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Coordinateur Bâtiments / Facilities

CODE DE LA FONCTION : SS 14

Identification de la fonction

Titre de fonction: Coordinateur Bâtiments / Facilities
Autres titres de fonction: Gestionnaire Bâtiments, Coordinateur Technique, Facilities Manager

But de la fonction

Décider de, encadrer et suivre les travaux en matière d'infrastructure (construction et rénovation) aux niveaux technique et administratif afin de déterminer et d'effectuer les travaux nécessaires en termes d'infrastructure et ainsi intervenir le plus rapidement possible en cas de problèmes techniques urgents.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Avant le démarrage des travaux, collecter l'information auprès des utilisateurs et conseiller ceux-ci quant aux contraintes techniques afin d'établir un devis précis lorsque les travaux sont sous-traités et/ou un plan d'action interne en respectant les prescriptions légales et en optimisant les ressources.

Responsabilité finale 2:

Pendant les travaux, coordonner et suivre les travaux effectués par les firmes externes et/ou par le personnel technique interne, discuter et décider du suivi des problèmes techniques et pratiques rencontrés sur les chantiers afin de respecter les délais fixés et la qualité convenue.

Responsabilité finale 3:

Diriger un groupe de collaborateurs en rédigeant un planning de leurs interventions (maintenance et réparations) en tenant compte de leur spécialisation technique, les encadrer lors de problèmes les plus complexes auxquels ils sont confrontés afin d'optimiser les compétences et les performances de l'équipe.

Responsabilité finale 4:

Contrôler le déroulement administratif lié à la réparation ou à l'entretien de l'infrastructure, contrôler les factures entrantes des fournisseurs et la bonne exécution des contrats de maintenance, rassembler et transmettre à la hiérarchie les commandes en matière de petit matériel de réparation et de maintenance, décider des budgets dans les limites de ses pouvoirs de signature afin de permettre à la hiérarchie de gérer correctement les budgets.

Responsabilité finale 5:

Etre la personne de contact pour les collaborateurs de l'entreprise d'assurance afin de fournir un service optimal à la clientèle.

Responsabilité finale 6:

Résoudre les risques opérationnels liés à la sécurité des bâtiments, en collaboration avec le conseiller en prévention. Après analyse, lancer des propositions d'amélioration.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

Dirige hiérarchiquement une équipe de 1 à 10 collaborateurs

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Technicien

CODE DE LA FONCTION : SS 15

Identification de la fonction

Titre de fonction: Technicien(ne)
Autres titres de fonction: Collaborateur services généraux (entretien), technicien(ne) de maintenance

But de la fonction

Exécuter des travaux généraux de maintenance et de réparation afin de garantir aux utilisateurs une utilisation optimale de l'appareillage et/ou de l'infrastructure.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Effectuer tous travaux de prévention et de réparation des installations en cas de panne et/ou dérangement afin de garantir la pérennité de ces dernières.

Responsabilité finale 2:

Résoudre des problèmes et des pannes techniques mineurs afin de rentabiliser au mieux les installations.

Responsabilité finale 3:

Exécuter des travaux dans le cadre du réaménagement de l'infrastructure afin d'assurer son bon fonctionnement.

Responsabilité finale 4:

Exécuter, sur la base des consignes reçues, les programmes d'entretien préventifs afin de garantir la pérennité des installations. Contrôler systématiquement les installations afin de prévenir toute panne.

Responsabilité finale 5:

Effectuer, sur la base des consignes reçues et sous supervision, des manipulations plus complexes afin de rentabiliser au mieux les installations.

Responsabilité finale 6:

Gérer le stock de matériel nécessaire aux réparations d'usage afin de pouvoir réagir au plus vite en cas de nécessité.

Responsabilité finale 7:

Intervenir comme support technique d'un certain appareillage technique en fournissant les explications nécessaires afin de permettre aux utilisateurs de comprendre et/ou de manipuler cet appareillage.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable (Coordinateur Bâtiments)

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Logistique

CODE DE LA FONCTION : SS 16

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Logistique
Autres titres de fonction: Collaborateur Facility, Collaborateur économat, Collaborateur expédition, Collaborateur mailroom

But de la fonction

Exécuter des activités logistiques générales au sein de l'entreprise d'assurance afin d'être un support logistique pour le fonctionnement de l'entreprise d'assurance.

Remarque: Il n'est pas nécessaire que toutes les tâches soient exécutées par le titulaire de fonction, différentes combinaisons des responsabilités finales sont possibles.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Gérer les réservations des salles de réunion et approvisionnements logistiques des salles de réunion (boissons, lunch) afin d'obtenir des réservations correctes et de prévenir des doubles bookings.

Responsabilité finale 2:

Etre responsable de la gestion de stock des imprimantes, papier, ... afin de fournir un service optimal à l'entreprise d'assurance et aux entreprises-clientes.

Responsabilité finale 3:

Etre responsable du transport du matériel, de documents et le cas échéant de personnes afin de transporter les personnes et les biens au bon endroit dans les délais.

Responsabilité finale 4:

Rassembler le courrier sortant et distribuer le courrier entrant, contacter les entreprises de courrier afin d'assurer un courrier rapide.

Responsabilité finale 5:

Etre responsable de grands travaux de photocopie et d'impression afin de fournir un support aux collaborateurs.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur de Projet

CODE DE LA FONCTION : SS 17

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur de Projet
Autres titres de fonction: Project officer, Collaborateur Qualité, Collaborateur Organisation & Méthodes

But de la fonction

Exécuter les activités de projet pour le projet concerné avec des objectifs, des résultats à atteindre et un timing clairement définis sous la direction de et en étroite collaboration avec la hiérarchie du projet afin de garantir un bon déroulement du projet.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Identifier/définir ou aider à identifier/définir les tâches assignées afin d'atteindre les résultats attendus par le responsable de projet.

Responsabilité finale 2:

Exécuter les tâches nécessaires pour atteindre les résultats attendus dans les budgets et délais fixés afin de garantir le déroulement du projet selon les directives.

Responsabilité finale 3:

Faire rapport au responsable de projet de l'avancement des activités dont il est responsable et des problèmes ou risques liés aux activités qui lui sont assignées, ainsi que le soutenir dans la coordination des travaux, afin de contribuer à une bonne coordination entre les différentes parties.

Responsabilité finale 4:

Participer à l'implémentation d'éventuelles actions de changement et au développement du plan de communication afin d'offrir un encadrement clair aux projets.

Responsabilité finale 5:

Entretenir une communication étroite avec les autres membres de l'équipe de projet et avec la division pour laquelle la mission est exécutée afin d'assurer un bon flux d'information.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division ou responsable de projet

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Les projets sont élaborés par une équipe de projet généralement composée de divers collaborateurs et dirigée par un responsable de projet, mais peut exiger une collaboration avec différentes divisions (autres divisions de production, informatique, segments, services juridiques, ...).

Certains projets ont également une dimension ICT et exigent donc une étroite collaboration avec ICT et la gestion d'application, sous la direction d'un responsable de projet.

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Qualité / Contrôle Interne

CODE DE LA FONCTION : SS 18

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Qualité / Contrôle Interne
Autres titres de fonction: Quality Manager

But de la fonction

Effectuer les contrôles internes nécessaires en fonction de la politique de contrôle interne développée par l'entreprise et évaluer la qualité des méthodes et procédures de travail afin d'optimiser l'efficacité, la sécurité et la qualité des opérations au niveau des entités concernées et d'améliorer la satisfaction du client (interne ou externe).

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Identifier et évaluer les risques potentiels des entités contrôlées (fiabilité des données, contrôle des accès, détection de fautes éventuelles,...) afin d'optimiser la performance des entités tant au niveau de la qualité et du respect de la sécurité, des normes et procédures.

Responsabilité finale 2:

Etablir des rapports (à l'aide de bases de données, statistiques,...) destinés à mettre en lumière des points faibles et/ou des problèmes (entité par entité) et préparer un ensemble de conclusions afin de permettre au management de prendre les décisions qui s'imposent.

Responsabilité finale 3:

Effectuer, de façon ponctuelle et dans un cadre bien défini, des contrôles technico-comptables au niveau des dossiers et polices, afin d'avoir une cohérence dans les règlements et d'éviter les erreurs de paiements.

Responsabilité finale 4:

Faire fonction de personne de contact pour les collaborateurs internes en ce qui concerne la qualité afin de répondre à toute question relative à la qualité.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Analyste Fonctionnel

CODE DE LA FONCTION : IT 19

Identification de la fonction

Titre de fonction: Analyste Fonctionnel
Autres titres de fonction: Designer Fonctionnel, Functional Developer, Senior Development Officer, Senior Analyst, Analyste de Système

But de la fonction

Analyser les besoins des utilisateurs et les traduire en tenant compte des possibilités/restrictions techniques, de l'architecture existante et des normes de qualité en vigueur, ainsi que coordonner les projets afin de lancer de nouveaux(elles) systèmes/applications ou de garantir la continuité des systèmes/applications existant(e)s.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Traduire les besoins et les demandes de l'utilisateur final vers un document détaillé d'analyse fonctionnelle, ainsi que traduire les besoins fonctionnels vers des données et processus nécessaires afin de transmettre à l'analyste-programmeur des informations pour que le projet - et par conséquent le développement et/ou l'implémentation - puissent être entamés, en tenant compte de la faisabilité technique, du budget, des délais, de l'architecture existante et des exigences minimales de qualité.

Responsabilité finale 2:

Faire le suivi et accompagner l'élaboration du projet avec les collaborateurs du projet et contrôler l'exhaustivité et la précision (de la traduction) de certains besoins fonctionnels afin de veiller au déroulement du projet selon les normes en vigueur en ce qui concerne de scope, budget, délais et qualité.

Responsabilité finale 3:

Rédiger, organiser et exécuter les tests fonctionnels d'intégration, ainsi que l'ébauche, le suivi et éventuellement la validation des tests d'utilisation afin de vérifier si l'application développée ou le logiciel acquis répondent aux besoins initiaux et aux exigences de qualité, et qui par conséquent seront acceptés par les utilisateurs finaux et pourront être mis en production.

Responsabilité finale 4:

Etre responsable de la maintenance et du support des applications fournies et donner des conseils fonctionnels afin d'en assurer la continuité.

Responsabilité finale 5:

Veiller à un management de configuration contrôlé afin d'installer les versions dans l'environnement de production.

Responsabilité finale 6:

Préparer la documentation lors du développement de programmes afin de mettre à la disposition de l'utilisateur final un outil pratique pour l'utilisation des programmes.

Responsabilité finale 7:

Fournir une assistance dans la définition des architectures fonctionnelles et techniques (études préparatoires, projet de base) en collaboration avec d'autres experts afin de contribuer à la définition de l'architecture.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique.

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable ou responsable de projet

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Analyste - Programmeur

CODE DE LA FONCTION : IT 20

Identification de la fonction

Titre de fonction: Analyste - Programmeur
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Exécuter des analyses techniques, programmer, réaliser des tests et maintenir des applications informatiques afin de satisfaire les besoins du client interne.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Effectuer la réalisation technique et l'amélioration de toutes sortes d'applications en respectant les analyses des analystes fonctionnels et/ou des autres collègues techniques afin de satisfaire aux demandes des utilisateurs en suivant les méthodologies convenues.

Responsabilité finale 2:

Evaluer la faisabilité technique, effectuer une analyse technique et contribuer à une analyse fonctionnelle afin de satisfaire aux besoins des utilisateurs et de permettre une programmation de l'application.

Responsabilité finale 3:

Tester des programmes et formuler des propositions de correction afin de répondre aux normes de qualité établies.

Responsabilité finale 4:

Etre responsable du bon fonctionnement des applications générées afin de garantir leur fonctionnement continu.

Responsabilité finale 5:

Contribuer au management de configuration afin d'installer les versions de manière aisée et contrôlée dans l'environnement de production.

Responsabilité finale 6:

Préparer la documentation concernant les programmes développés afin de mettre à la disposition des informaticiens internes un outil pour l'utilisation des programmes.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Programmeur

CODE DE LA FONCTION : IT 21

Identification de la fonction

Titre de fonction: Programmeur
Autres titres de fonction: Developer, Développeur

But de la fonction

Programmer, tester, entretenir et documenter les applications afin de développer le logiciel souhaité dans le cadre de standards prédéfinis.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Ecrire et corriger le code de programmation de logiciels dans un ou plusieurs langages de programmation pertinents partant d'analyses élaborées dans des procédures et des protocoles définis afin de réaliser les programmes (ou parties de programmes) souhaités.

Responsabilité finale 2:

Tester les programmes développés afin de répondre aux améliorations et adaptations demandées par l'utilisateur ou l'analyste fonctionnel.

Responsabilité finale 3:

Fournir une assistance lors de l'élaboration de la documentation de programmes et des normes d'installation afin de transmettre le know-how aux collègues programmeurs.

Responsabilité finale 4:

Préparer un livre de bord technique concernant les programmes développés afin de fournir aux informaticiens internes un outil pour comprendre et vérifier la logique de la programmation en vue d'appliquer d'éventuelles modifications.

Responsabilité finale 5:

Faire le suivi des applications existantes et être responsable de la gestion technique afin d'effectuer les adaptations ou améliorations nécessaires en cas de problème.

Responsabilité finale 6:

Apporter son soutien dans l'analyse technique et exécuter de petites analyses techniques afin de soutenir les collègues.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique.

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable ou responsable de projet

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire de Système / Réseau

CODE DE LA FONCTION : IT 22

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire de Système / Réseau
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Assurer quotidiennement un support technique, éventuellement servir et garantir la disponibilité des systèmes/réseaux afin d'assurer le fonctionnement des appareils informatiques et les systèmes/réseaux y afférant.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Analyser les exigences des utilisateurs, évaluer les options, conseiller des solutions et être la personne de contact pour les problèmes de réseau et de système pour les utilisateurs afin de leur fournir un bon service.

Responsabilité finale 2:

Evaluer, adapter et développer l'infrastructure du réseau et du système afin de contribuer à l'optimisation.

Responsabilité finale 3:

Gérer le fonctionnement et la maintenance de l'infrastructure du réseau et du système au sein de l'entreprise d'assurance afin de garantir un fonctionnement ininterrompu du réseau/système et d'anticiper les problèmes.

Responsabilité finale 4:

Etre responsable de certains aspects techniques et de sécurité des systèmes et des réseaux IT et se charger de l'intégration du traitement des données à ce sujet afin de garantir la sécurité du système/réseau.

Responsabilité finale 5:

Collaborer à l'initiation, la direction et l'évaluation des projets en vue de l'implémentation de nouveaux systèmes/réseaux afin de garantir une implémentation aisée et de l'adapter si nécessaire.

Responsabilité finale 6:

Se positionner en tant que personne de contact pour les problèmes de réseau et du système pour les collaborateurs internes afin de leur fournir une solution.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique.

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Ingénieur de Système

CODE DE LA FONCTION : IT 23

Identification de la fonction

Titre de fonction: Ingénieur de Système
Autres titres de fonction: Administrateur de Système

But de la fonction

Conseiller, planifier et faire la maintenance de l'infrastructure ICT, de l'architecture technique du réseau et des services, implémenter les nouveaux éléments d'infrastructure ICT et faire évoluer l'infrastructure, l'architecture technique du réseau et les services à long terme afin de garantir une performance et une disponibilité aux utilisateurs à un prix raisonnable. Collaborer activement aux projets à la demande.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Formuler des conseils à l'égard de la hiérarchie et des utilisateurs de l'infrastructure et des services, à partir de sa propre expertise afin d'utiliser la connaissance disponible et d'obtenir une analyse optimale de coût-efficacité.

Responsabilité finale 2:

Gérer et développer techniquement une partie de l'infrastructure ICT (réseaux, systèmes, bases de données, mémoire, services ...) afin de fournir aux utilisateurs un environnement plus résistant et stable, de leur fournir certains services et de permettre aux collègues informaticiens de développer des applications performantes.

Responsabilité finale 3:

(Faire) Installer de nouveaux éléments d'infrastructure ou de nouveaux services afin de disposer de techniques et de moyens qui correspondent aux besoins des utilisateurs et qui peuvent être utilisés en vue de réaliser de nouveaux projets ou d'améliorer les systèmes existants.

Responsabilité finale 4:

Faire fonction de support lors des incidents les plus complexes et de problèmes récurrents afin de garantir une haute disponibilité des systèmes.

Responsabilité finale 5:

Informier et assister les utilisateurs de l'infrastructure afin de veiller à l'utilisation optimale des systèmes.

Responsabilité finale 6:

Collaborer aux projets d'infrastructure dans son domaine afin d'améliorer les systèmes, d'implémenter de nouveaux systèmes et de faire disparaître progressivement d'autres systèmes.

Responsabilité finale 7:

Rédiger et contrôler les procédures pour le domaine de responsabilité concerné afin de fournir des données pour les formations internes et les cursus de formation (donnés par le service de formation et non par cette fonction).

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

Dirige de manière fonctionnelle un certain nombre de collaborateurs IT

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Employé Helpdesk

CODE DE LA FONCTION : IT 24

Identification de la fonction

Titre de fonction: Employé Helpdesk
Autres titres de fonction: Agent Helpdesk

But de la fonction

Fournir une aide aux utilisateurs finaux lors de problèmes technico-ICT avec les logiciels, programmes ou systèmes afin de résoudre les éventuels problèmes et de garantir la continuité des activités.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Fournir un support (téléphonique) aux utilisateurs finaux afin de fournir un service orienté clients.

Responsabilité finale 2:

Détecter les problèmes récurrents et fournir un support dans la recherche de solutions afin de prévenir des problèmes.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Opérateur

CODE DE LA FONCTION : IT 25

Identification de la fonction

Titre de fonction: Opérateur
Autres titres de fonction: PC Monitoring

But de la fonction

Manier et garantir l'assistance technique et la disponibilité du matériel informatique quotidiennement afin de garantir le fonctionnement continu du matériel informatique et des systèmes complémentaires.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Exécuter les activités opérationnelles quotidiennes afin de garantir le service.

Responsabilité finale 2:

Veiller au bon fonctionnement du parc informatique et des appareils périphériques afin de pouvoir réagir à tous(tes) éventuel(les) problèmes/fautes.

Responsabilité finale 3:

Communiquer les dérèglements et faire appel aux spécialistes internes en cas de problèmes récurrents afin d'anticiper ces dérèglements et fautes récurrents dans le système.

Responsabilité finale 4:

Résoudre des problèmes relatifs à l'infrastructure informatique en collaboration avec son supérieur afin de garantir un bon service à l'utilisateur.

Responsabilité finale 5:

Préparer les work-packages/batches afin de prévenir la surcharge du système.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation

- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
 d'autres intérêts / objectifs
 des intérêts / objectifs opposés
 des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

L'opérateur veille au bon fonctionnement des appareils-informatiques et fournit une assistance individuelle si nécessaire. Au cas où une assistance collective est requise lors d'un dérangement, les fonctions du service dépannage s'en chargeront.

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Architecte ICT

CODE DE LA FONCTION : IT 26

Identification de la fonction

Titre de fonction: Architecte ICT
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Collaborer à la définition et mettre au point l'Architecture Applicative afin de créer un environnement stable, entretenable et sécurisé en tenant compte de la politique et des accords en vigueur.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Collaborer à la définition de l'architecture dans un certain domaine ou d'une série d'applications, définir les principes et les directives et les appliquer à son domaine et ceci en tenant compte des besoins à court et à long termes du domaine concerné afin de répondre aux besoins de l'entreprise d'assurance et des utilisateurs IT.

Responsabilité finale 2:

Participer activement aux projets d'un point de vue Architecture : assister à l'étude préparatoire, premier plan (responsabilité finale) des applications modifiées ou nouvelles, toujours en concertation avec le Business, le Project Manager et/ou d'autres spécialistes ICT afin d'améliorer l'architecture et de fournir un support au Project Manager.

Responsabilité finale 3:

Remplir un rôle de conseiller et de coach vis-à-vis d'autres spécialistes ICT afin de leur offrir un support en cas de questions ou problèmes quant aux directives architecturales.

Responsabilité finale 4:

Formuler des propositions en ce qui concerne les évolutions des systèmes et des architectures en fonction des besoins futurs d'ICT et Business afin d'améliorer les systèmes et les architectures.

Responsabilité finale 5:

Contrôler si, pour chaque modification ou extension des applications, les directives architecturales sont respectées et les adapter si nécessaire afin de garantir une architecture mise à jour continuellement.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

Est le responsable fonctionnel de 1 à 10 collaborateurs, n'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Vie/Santé - Particuliers

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 27

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Vie/Santé - Particuliers
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Rédiger des offres, préparer des polices sur les plans administratif et technique (règlements, conventions et annexes) et gérer les dossiers simples Vie/Santé pour les clients particuliers afin de garantir un service concernant la gestion et les offres rédigées pour les clients qui lui sont attribués.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Identifier les besoins des clients particuliers et rédiger des offres sur base des procédures établies dans l'entreprise d'assurance et sur la base des garanties choisies afin de transmettre une proposition de police au client/intermédiaire.

Responsabilité finale 2:

Evaluer les risques potentiels (si nécessaire en collaboration avec un inspecteur-production) et déterminer les conditions d'acceptation médicales et techniques (surprime, non-acceptation) afin de préparer la police sur les volets administratif et technique.

Responsabilité finale 3:

Etablir et émettre de nouvelles polices et avenants sur base des procédures et des garanties choisies par l'entreprise d'assurance. Mettre au point les polices existantes à la demande du client particulier/de l'intermédiaire afin de disposer de polices à jour.

Responsabilité finale 4:

Rassembler les données nécessaires (certificats, cartes d'identité, documents, ...) à la demande d'une nouvelle affaire Vie/Santé et en cas de besoin contacter son responsable hiérarchique direct pour les avis juridiques ou fiscaux afin de rédiger un dossier complet dans lequel l'information pertinente est concentrée.

Responsabilité finale 5:

Analyser toutes sortes de questions du client/intermédiaire concernant la gestion d'une assurance Vie/Santé dans le courant du contrat afin de formuler une réponse dans les délais prévus par le client/intermédiaire.

Responsabilité finale 6:

Fournir l'information utile aux systèmes de gestion lors de l'ouverture de nouvelles affaires, en cas de modifications de la situation contractuelle et des paiements afin de mettre à jour en continu le système de gestion avec les informations les plus actuelles.

Responsabilité finale 7:

Entretenir une communication claire avec toutes les parties concernées (internes et externes) dans les domaines juridique, fiscal, actuariel et financier afin de garantir un échange d'informations concernant un dossier de Vie/Santé déterminé.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Facteurs discriminants:

Gestionnaire Vie/Santé - Particuliers - Dossiers simples

- Traiter des dossiers moins complexes
- Exécuter des tâches standardisées et normalisées
- Les possibilités de solutions sont claires
- Entretenir des contacts avec des clients en vue de rassembler l'information

Gestionnaire Vie/Santé - Particuliers - Dossiers complexes

- Traiter des dossiers complexes
- Les dossiers doivent être traités sur mesure, en respectant les procédures établies
- La fonction agit de manière autonome
- Réfléchir à la meilleure solution, aux différentes alternatives
- Contacter les clients pour trouver une solution au dossier

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Vie/Santé - Entreprises

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 28

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Vie/Santé - Entreprises
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Rédiger des offres, préparer des polices sur les plans administratif et technique (règlements, conventions et annexes) sur la base des procédures établies dans l'entreprise d'assurance et des garanties choisies par l'entreprise d'assurance, gérer les dossiers Vie/Santé des clients afin de garantir un service concernant la gestion et les offres pour les clients qui lui sont attribués.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rédiger des offres pour les clients sur la base des procédures et méthodes établies (mathématiques et/ou actuarielles) par l'entreprise d'assurance et sur la base des garanties choisies par l'entreprise d'assurance afin de transmettre une proposition de police au client/intermédiaire.

Responsabilité finale 2:

Établir et émettre de nouveaux règlements, conventions et avenants sur la base des procédures et méthodes (mathématique et/ou actuarielle) établies et sur la base des garanties choisies par l'entreprise d'assurance. Mettre au point les règlements, conventions et avenants existants à la demande du client/de l'intermédiaire ou via l'intervention des account managers, sales executives ou souscripteurs afin de disposer de polices à jour.

Responsabilité finale 3:

Rassembler les données et documents nécessaires à la demande d'une nouvelle affaire Vie/Santé par le client et en cas de besoin, contacter son responsable hiérarchique direct dans le but de rechercher un avis juridique ou fiscal afin de rédiger un dossier complet dans lequel l'information pertinente est concentrée.

Responsabilité finale 4:

Analyser toutes sortes de questions du client/intermédiaire concernant la gestion des assurances Vie/Santé dans le courant du contrat afin de répondre à ces questions dans les délais prévus par le client/intermédiaire.

Responsabilité finale 5:

Fournir l'information utile lors de l'ouverture de nouvelles affaires, en cas de modifications de la situation contractuelle et des paiements afin de continuellement mettre à jour le système de gestion avec les informations les plus actuelles.

Responsabilité finale 6:

Entretenir une communication claire avec toutes les parties concernées (internes et externes) dans les domaines juridique, fiscal, actuariel et/ou financier afin de garantir un échange d'information concernant un dossier de Vie/Santé déterminé.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Facteurs discriminants:

Gestionnaire Vie/Santé - Entreprises - Dossiers simples

- Traiter des dossiers moins complexes
- Exécuter des tâches standardisées et normalisées
- Les possibilités de solutions sont claires
- Entretenir des contacts avec des clients en vue de rassembler l'information

Gestionnaire Vie/Santé - Entreprises - Dossiers complexes

- Traiter des dossiers complexes
- Les dossiers doivent être traités sur mesure, en respectant les procédures établies
- La fonction agit de manière autonome
- Réfléchir à la meilleure solution, aux différentes alternatives
- Contacter les entreprises-clientes pour trouver une solution au dossier

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Non-Vie (Production) - Dossiers Simples/Monobranche

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 29

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Non-Vie (Production) - Dossiers Simples/Monobranche
Autres titres de fonction: Gestionnaire Production

But de la fonction

Gérer des polices dans une même branche d'assurance afin de fournir des couvertures standard en assurance qui répondent aux règles d'acceptation établies par l'entreprise d'assurance dans le respect des procédures de gestion, de qualité, de service et de délais attendus, analyser et répondre aux questions simples des clients/intermédiaires afin de clôturer les dossiers avec une orientation-client.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rassembler les informations et, le cas échéant, réunir les informations relatives aux accords établis pour l'ouverture d'un dossier émission complet, analyser et répondre aux questions simples des clients/intermédiaires à propos des conditions et des tarifs en tenant compte des règles d'acceptation de l'entreprise d'assurance afin de satisfaire clientèle.

Responsabilité finale 2:

Établir, rédiger et traiter des offres standard et des avenants à la demande des intermédiaires/clients ou à l'initiative de l'entreprise d'assurance, fournir des couvertures standard en assurances qui répondent aux règles d'acceptation établies par l'entreprise d'assurance et déterminer les primes et les conditions d'acceptation afin de pouvoir répondre aux besoins du client.

Responsabilité finale 3:

Être responsable de la préparation administrative de la police et des avenants afin de pouvoir garantir une bonne administration.

Responsabilité finale 4:

Traiter des préavis, des suspensions et des annulations, contrôler des primes afin de garantir une gestion des polices correcte.

Responsabilité finale 5:

Le cas échéant, délivrer des couvertures provisoires en vertu des règles établies par l'entreprise d'assurance, établir les primes provisoires, établir des quittances de remboursement et payer les montants dus afin de pouvoir répondre à court terme aux besoins du client.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Facteurs discriminants :

Gestionnaire Non-Vie / Dossiers simples (Monobranche) :

- Traiter les dossiers simples dans une même branche d'assurance
- Exécuter des tâches standardisées et normalisées
- Les possibilités de solutions sont claires
- Entretenir des contacts avec les clients en vue de rassembler l'information

Gestionnaire Non-Vie / Dossiers complexes :

- Traiter les dossiers complexes
- Les dossiers doivent être traités sur mesure, selon les procédures établies
- La fonction agit de manière autonome
- Réfléchir à la meilleure solution, aux alternatives possibles
- Contacter le client afin de solutionner le dossier

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Souscripteur

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 30

Identification de la fonction

Titre de fonction: Souscripteur
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Evaluer et accepter ou non les nouveaux risques proposés sur le plan technique et commercial, conformément à la politique d'acceptation en vigueur, afin d'éviter les risques injustifiables. Souscrire et tarifier les risques, négocier les offres et les polices pour les entreprises d'assurance selon les marges et procédures définies au sein de l'entreprise d'assurance, informer le service de production ou l'intermédiaire afin de clôturer les dossiers en cours en tenant compte de l'orientation-client.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Analyser les demandes d'offres des clients/intermédiaires afin de pouvoir estimer les risques sur le plan technique et commercial, conformément à la politique d'acceptation en vigueur, afin de veiller à la rentabilité du portefeuille et éviter les risques injustifiables.

Responsabilité finale 2:

Souscrire et tarifier les risques sur la base des règles d'acceptation en vigueur et si nécessaire définir concrètement les conditions pour acceptation, éventuellement avec l'aide d'un inspecteur externe en prévention et/ou en risques (FT/VT 33) afin d'évaluer les risques correctement et d'éviter les risques injustifiables.

Responsabilité finale 3:

Analyser et évaluer les nouveaux risques qui sont proposés par la division commerciale en tenant compte des règles d'acceptation afin de veiller à la gestion saine du portefeuille.

Responsabilité finale 4:

A la demande d'intermédiaires/producteurs, négocier les offres pour ces clients selon les marges et procédures définies au sein de l'entreprise d'assurance, définir les primes et les conditions pour acceptation en tenant compte des règles d'acceptation de l'entreprise d'assurance afin de répondre aux besoins du client.

Responsabilité finale 5:

Sur la base d'analyses et de la politique d'acceptation, rédiger et contrôler les avenants afin de traiter correctement l'information pertinente.

Responsabilité finale 6:

Transférer l'information utile aux gestionnaires Non-Vie pour la rédaction des polices, avenants, règlements afin de garantir une administration correcte et rapide.

Responsabilité finale 7:

Entretenir des contacts avec les intermédiaires et les courtiers afin de fournir un service orienté clients.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire de Sinistres Non-Vie

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 31

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire de Sinistres Non-Vie
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Gérer et faire le suivi quotidiennement des dossiers sinistres Non-Vie en tenant compte des procédures propres à l'entreprise d'assurance afin d'indemniser l'assuré/tiers rapidement et constituer les provisions techniques adéquates en respectant la qualité, le service et les délais.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

A l'ouverture du dossier sinistre, réunir les informations concernant la couverture, la (les) responsabilité(s) et les circonstances en cause dans le sinistre, analyser la déclaration de sinistre, accepter ou non le sinistre, désigner un expert le cas échéant afin de traiter le dossier en tenant compte de l'étendue des garanties de la police et de prévoir les provisions adéquates conformément aux règles en vigueur.

Responsabilité finale 2:

Se prononcer quant à l'indemnisation de la partie concernée en tenant compte des conditions générales et particulières, du jugement, des conventions, des rapports d'inspection et des instructions du management concernant les délais afin d'offrir un service de qualité aux parties concernées.

Responsabilité finale 3:

Procéder à l'indemnisation de la partie concernée afin de pouvoir clôturer le dossier rapidement et efficacement, ainsi que de payer les honoraires des intervenants externes selon les accords, les réglementations (sociales, fiscales, ...) en vigueur et les conventions fixées entre les entreprises d'assurances.

Responsabilité finale 4:

Assurer le suivi du dossier sinistre afin de le clôturer en tenant compte des délais fixés par le management, la législation et les conventions.

Responsabilité finale 5:

Coordonner la communication avec toutes les parties concernées (internes et externes) afin d'assurer un échange d'informations efficace concernant un dossier sinistre déterminé.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Facteurs discriminants

Gestionnaire Non-Vie - Dossiers simples

- Traiter des dossiers moins complexes
- Exécuter des tâches standardisées et normalisées dans le cadre de sinistres
- Les possibilités de solutions sont claires
- Traite principalement des dossiers au sein d'une seule branche
- Entretenir des contacts avec des clients en vue de rassembler l'information

Gestionnaire Non-Vie - Dossiers complexes

- Traiter des dossiers complexes
- Les dossiers doivent être traités sur mesure, pas de tâches standardisées
- La fonction agit de manière autonome
- Réfléchir à la meilleure solution, aux différentes alternatives
- Traite des dossiers au sein de plusieurs branches
- Contacter les clients en fonction d'une solution au dossier

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Inspecteur Sinistres

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 32

Identification de la fonction

Titre de fonction: Inspecteur Sinistres
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Rassembler l'information utile (via la partie adverse, client, témoin, ...), examiner et analyser les causes et circonstances des sinistres afin d'évaluer les dommages matériels/corporels et négocier les règlements des sinistres dans l'intérêt commun de l'entreprise d'assurance et des parties concernées. Exécuter toutes les études demandées dans les délais impartis et rédiger les rapports à ce sujet afin de traiter le sinistre.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rendre visite aux parties concernées (les clients, les témoins, les intermédiaires, ...) après un sinistre afin de rassembler l'information et les éléments concernant la responsabilité.

Responsabilité finale 2:

Evaluer le sinistre et traiter le dossier sinistre, exécuter les études concernant la responsabilité, la couverture de polices d'assurance, informer les services adéquats si une fraude est suspectée, ... afin de rassembler une information objective et de garantir l'application conséquente de la police.

Responsabilité finale 3:

Etablir les rapports complets concernant les investigations et négociations afin de fournir aux responsables des services concernés les informations utiles quant à l'état des lieux des dossiers et leur fournir des données en vue de la prise de décision. Définir les montants d'indemnisation et indemniser dans les limites de ses pouvoirs, transmettre le dossier aux gestionnaires sinistres afin de clôturer le dossier.

Responsabilité finale 4:

Fournir des conseils techniques (support technique) aux intermédiaires afin de leur donner un support dans leurs activités.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation

- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Facteurs discriminants :

Inspecteur sinistres - Dossiers simples

- Traiter des dossiers sinistres moins complexes
- Exécuter des tâches standardisées et normalisées
- Les dossiers sinistres à traiter sont clairs, il existe des procédures bien définies pour traiter ces dossiers
- Généralement une seule victime

Inspecteur sinistres - Dossiers complexes

- Traiter des dossiers sinistres complexes
- Les recherches doivent être traitées sur mesure
- Les dossiers sinistres à traiter ne sont pas standardisés, ils ne reposent pas sur des procédures clairement établies
- Implication de plusieurs victimes et/ou parties

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Inspecteur Externe en Prévention et/ou en Risques

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 33

Identification de la fonction

Titre de fonction: Inspecteur Externe en Prévention et/ou en Risques
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Analyser et évaluer le risque dans certains dossiers et/ou donner des conseils de prévention au client et veiller à leur implémentation afin de minimiser le risque, de contribuer à une estimation optimale et de contrôler le suivi des risques potentiels.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rassembler toutes les informations nécessaires (données générales et matériaux visuels sur place) en ce qui concerne le risque à évaluer, en utilisant des check-lists, afin de rédiger un dossier complet.

Responsabilité finale 2:

Analyser et interpréter les données afin d'évaluer le risque et/ou donner des conseils de prévention afin de minimiser le risque sans perdre de vue la qualité et le coût. Donner des conseils relatifs au développement, à l'amélioration et à la consolidation de la politique de prévention du client afin d'optimiser la gestion du risque.

Responsabilité finale 3:

Implémenter, suivre et contrôler l'exécution du plan de prévention chez le client afin de rester continuellement au courant de nouveaux développements dans le dossier. Informer et rapporter en interne les changements, en concertation avec le souscripteur, afin de proposer des modalités d'assurance adaptées.

Responsabilité finale 4:

Entretenir des contacts réguliers avec les représentants des clients externes afin de pouvoir intervenir à temps en cas de changements impliquant des modifications aux contrats et/ou une nouvelle mesure de prévention.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Opérateur Call Center - Entrant et/ou Sortant

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 34

Identification de la fonction

Titre de fonction: Opérateur Call Center - Entrant et/ou Sortant
Autres titres de fonction: Téléopérateur, Télévendeur

But de la fonction

Par téléphone et le cas échéant par mail, vendre des produits et/ou services, intervenir en première ligne pour les appels entrants des clients, fournir du support aux services produits techniques d'assurance et sinistres afin de fournir un support au service ventes et aux autres services.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Traiter en première ligne (par téléphone ou e-mail) les demandes, questions, plaintes les plus simples des clients afin de ne renvoyer aux gestionnaires de dossiers que les questions les plus complexes.

Responsabilité finale 2:

Etablir le lien entre le client (sa demande) et les autres services de l'entreprise d'assurance afin de faciliter la communication et de traiter le cas de la façon la plus efficace.

Responsabilité finale 3:

Contacter les prospects sur base d'une liste téléphonique claire afin de présenter et de promouvoir les produits / services et d'initier ainsi le processus de vente, participer aux actions commerciales et contacter les clients qui ont résilié leur contrat.

Responsabilité finale 4:

Contacter les clients afin de rassembler les informations nécessaires dans le cadre de l'ouverture ou de la gestion de leur dossier.

Responsabilité finale 5:

Suivre différents scénarios lors de la vente afin d'optimiser le processus.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation

- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Polyfonctionnel d'Agence

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 35

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Polyfonctionnel d'Agence
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Souscrire des risques, négocier les conditions, rédiger les offres et les polices, gérer et faire le suivi des polices et des dossiers sinistres, le cas échéant, et porter assistance aux clients afin de traiter les dossiers en cours en tenant compte de l'orientation-client.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Analyser les demandes d'offres et négocier avec les clients concernant les conditions et les tarifs en tenant compte des règles d'acceptation de l'entreprise d'assurance afin de pouvoir estimer les risques et de participer aux objectifs commerciaux de l'entreprise d'assurance.

Responsabilité finale 2:

Traiter les résiliations, suspensions et annulations, contrôler les primes et cotisations afin de garantir la gestion des polices d'assurances.

Responsabilité finale 3:

Rédiger les offres, avenants, primes et conditions pour acceptation afin de répondre aux besoins du client.

Responsabilité finale 4:

Analyser et souscrire les risques sur la base des règles d'acceptation et définir concrètement les conditions pour acceptation afin d'évaluer les risques et d'éviter les risques injustifiables.

Responsabilité finale 5:

Assurer la préparation administrative et technique de la police et des avenants afin de garantir une administration correcte.

Responsabilité finale 6:

Coordonner la communication vers toutes les parties concernées (internes et externes) afin d'assurer l'échange d'information concernant un dossier déterminé.

Responsabilité finale 7:

Le cas échéant, se prononcer quant à l'indemnisation en faveur de l'assuré en tenant compte des conditions générales et particulières, le jugement, les conventions, les rapports d'inspection, les instructions du management concernant les délais afin d'offrir un bon service à la victime.

Responsabilité finale 8:

Faire le suivi des déclarations de sinistres afin de régler les dossiers en tenant compte des procédures internes, des délais convenus par le management, la législation et les conventions.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

La fonction est applicable à un nombre limité d'entreprises d'assurances qui possèdent un réseau d'agences (travailleurs salariés).
La fonction en question joue ici le rôle d'intermédiaire (là où il n'en existe pas).

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Coach Technique

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 36

Identification de la fonction

Titre de fonction: Coach Technique
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Soutenir, guider et former ses collègues aussi bien sur le plan du contenu technique que sur le plan du respect des procédures et règlements afin de développer les connaissances et compétences des collègues et de les intégrer complètement au sein de l'équipe.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Guider les collègues, les former et les soutenir sur le plan du contenu, sur la base des connaissances et expériences afin de leur permettre de se développer et d'augmenter le professionnalisme du service. Estimer les besoins de formation des collègues afin de transmettre cette information au responsable (A 62).

Responsabilité finale 2:

Le cas échéant, contribuer à la coordination et à l'organisation des activités au sein de l'équipe suivant les priorités et les capacités de chacun et les besoins du client (interne ou externe) afin de pouvoir offrir un service efficace.

Responsabilité finale 3:

Faire rapport régulièrement, auprès du responsable, des activités en termes de productivité et de qualité et sur la situation au sein de l'équipe afin de signaler les problèmes ou les opportunités.

Responsabilité finale 4:

Transmettre à l'ensemble des collègues de l'équipe les évolutions et développements au sein de sa branche afin de fournir un service de qualité qui s'appuie sur des connaissances actualisées.

Responsabilité finale 5:

Prendre en charge une partie de la gestion des dossiers et constituer le premier point de contact pour les collègues en cas de gestion difficile d'un dossier afin de donner un support aux collègues.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

Responsabilité fonctionnelle de l'équipe, n'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Chargé d'Assistance (dans une Entreprise d'Assistance)

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 37

Identification de la fonction

Titre de fonction: Chargé d'Assistance (dans une Entreprise d'Assistance)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

En tant qu'intermédiaire principal entre la victime, les proches parents, les intervenants extérieurs et l'entreprise d'assistance, rassurer et assister la victime, assurer l'échange d'informations entre la victime et toutes les parties prenantes de l'ouverture du dossier jusqu'à sa clôture, sélectionner ou élaborer les solutions d'assistance, les mettre en œuvre et en assurer le suivi jusqu'à leur bonne fin.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Réceptionner l'appel de la victime ou contacter personnellement la victime ou les proches parents et transmettre de l'information générale concernant le fonctionnement de l'entreprise d'assistance afin d'établir une relation de confiance et répondre aux premières questions de la victime.

Responsabilité finale 2:

Rassembler l'information concernant l'assurabilité de la victime et le sinistre. Rassurer la victime et ses proches si nécessaire. Identifier les solutions en fonction des couvertures contractuelles, des procédures en vigueur et de la situation de la victime. Mettre les solutions en œuvre en contactant, en activant et en suivant les partenaires extérieurs. Rester accessible pour la victime au cours du dossier afin de constamment la tenir au courant des développements de son dossier et de répondre aux questions éventuelles.

Responsabilité finale 3:

Assurer un suivi permanent du dossier et transmettre l'information et les changements aux parties concernées afin de disposer en permanence d'informations correctes sur la victime et d'y réagir au moment opportun.

Responsabilité finale 4:

Préparer le retour à la maison de la victime d'une manière proactive et offrir un soutien pour les questions pratiques afin d'assister et de conseiller la victime.

Responsabilité finale 5:

En cas de dossier médical, coordonner le processus en vue d'un éventuel rapatriement et assurer l'harmonisation des points de vue des différentes parties (victime, proches et médecins) afin d'élaborer une solution en fonction de la protection physique de la victime.

Responsabilité finale 6:

Évaluer le dossier par une enquête de satisfaction auprès du client et de la victime et évaluer la collaboration afin d'améliorer en permanence la prestation de services envers les assurés.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Réassurance

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 38

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Réassurance
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Faire état des sinistres dans le cadre des conventions de réassurance existantes et en assurer le suivi administratif et financier afin de couvrir l'entreprise d'assurance de façon optimale et au niveau du coût contre de grands risques financiers.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Faire état des sinistres auprès des entreprises de réassurance, traiter les décomptes reçus dans l'administration financière afin d'assurer le suivi administratif et financier des sinistres.

Responsabilité finale 2:

Calculer et contrôler les primes pour les réassureurs, établir des estimations concernant les primes dues et les sinistres à déposer auprès des entreprises de réassurance afin de prévoir le budget et d'informer la comptabilité lors de l'exécution de la clôture mensuelle.

Responsabilité finale 3:

Rendre compte aux réassureurs et fournir l'information manquante concernant les sinistres et les aspects administratifs ou financiers du contrat afin de garantir un traitement adéquat des dossiers.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Réseau Prestataires de Services (dans une Entreprise d'Assistance)

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 39

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Réseau Prestataires de Services (dans une Entreprise d'Assistance)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Développer un réseau de prestataires de services pour l'entreprise d'assurance afin de garantir un service de qualité.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Analyser les besoins du client afin de pouvoir offrir un large service clientèle.

Responsabilité finale 2:

Sélectionner les prestataires de services convenant à l'entreprise d'assurance et aux besoins du client afin de pouvoir offrir un large service clientèle.

Responsabilité finale 3:

Suivre les coûts et la qualité des prestataires de services sélectionnés afin d'offrir un service clientèle optimal.

Responsabilité finale 4:

Entretenir les contacts entre l'entreprise d'assurance et les prestataires de services afin d'optimiser la qualité du service clientèle.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Crédits (Hypothécaires)

CODE DE LA FONCTION : FT/VT 40

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Crédits (Hypothécaires)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Gérer les dossiers de crédits (hypothécaires) et informer les intermédiaires et les clients en ce qui concerne l'ouverture et le suivi d'un dossier afin d'offrir un service pour le bon règlement du dossier du client.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rassembler les données nécessaires, les analyser et réclamer l'information manquante lors de la demande d'un nouveau crédit (hypothécaire) et/ou de modification de crédit (hypothécaire) afin de rédiger un dossier de prêt.

Responsabilité finale 2:

Le cas échéant, établir un projet de dossier pour le crédit hypothécaire afin de transmettre ce projet au notaire.

Responsabilité finale 3:

Structurer les informations relatives aux crédits (hypothécaires) et rédiger une fiche de rentabilité par dossier afin de fournir à la hiérarchie l'information nécessaire en vue de prendre une décision sur l'acceptation/la non-acceptation du nouveau crédit ou de sa modification.

Responsabilité finale 4:

Fournir l'input aux systèmes de gestion lors l'ouverture de nouveaux crédits (hypothécaires) et/ou des modifications de crédits (hypothécaires) et en cas de changements dans la situation contractuelle afin de tenir à jour le système de gestion.

Responsabilité finale 5:

Traiter les questions des intermédiaires et des clients relatives à l'ouverture d'un nouveau crédit (hypothécaire) ou au cours de la durée du contrat afin de pouvoir donner à l'intermédiaire/client une réponse dans les délais prévus.

Responsabilité finale 6:

Entretenir la communication avec toutes les parties concernées (internes et externes) afin de garantir un échange d'information sur un dossier spécifique de crédit (hypothécaire).

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Inspecteur Production

CODE DE LA FONCTION : CM 41

Identification de la fonction

Titre de fonction: Inspecteur Production
Autres titres de fonction: Inspecteur Production BOAR - Inspecteur Production Vie/Santé
Account Manager - Sales Manager

But de la fonction

Développer le portefeuille du secteur/de la région attribué selon la stratégie établie par l'entreprise d'assurances et les objectifs en termes de rentabilité et de croissance qui lui sont fixés dans son domaine d'activité. Pour ce faire, il est nécessaire de prospecter de nouveaux partenaires/clients/intermédiaires et d'entreprendre les démarches utiles pour développer les portefeuilles existants.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Traduire les objectifs préétablis en ce qui concerne la croissance et la rentabilité en plans d'actions concrets pour son/sa secteur/région afin de réaliser les objectifs de ventes.

Responsabilité finale 2:

Initier et mettre en oeuvre les actions commerciales et assurer le suivi afin de soutenir les objectifs de ventes et d'assurer les contacts avec les intermédiaires.

Responsabilité finale 3:

Etablir et entretenir une relation et une collaboration durables avec les clients/intermédiaires et fournir un service sur base de sa propre connaissance et de son expertise (fournir l'information quant aux nouveaux produits, tendances, coordonner des événements, préparer et donner des présentations...). Informer et fournir un soutien technico-commercial.

Responsabilité finale 4:

Organiser la gestion et le suivi des clients/intermédiaires de manière autonome afin d'assurer un reporting efficace.

Responsabilité finale 5:

Faire le suivi et surveiller la qualité des aspects financiers (chiffre d'affaires et rendement) des clients/intermédiaires afin de vérifier leur rentabilité. Superviser les tâches et actions menées afin de garantir la rentabilité du portefeuille.

Responsabilité finale 6:

Transmettre des données de production et de segmentation et concerter de manière régulière les collègues inspecteurs, supérieur hiérarchique et autres (juristes, marketing,...) afin d'établir une banque de données complète et d'obtenir une connaissance aussi complète que possible du marché.

Responsabilité finale 7:

Mettre en oeuvre toutes les actions nécessaires en interne afin de réaliser l'implémentation des produits vendus.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur en Product Management

CODE DE LA FONCTION : CM 42

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur en Product Management
Autres titres de fonction: Collaborateur Technique Commercial

But de la fonction

Participer au développement des nouveaux produits sur mesure pour le client/intermédiaire sur base d'analyses de marché, de concurrence, ... et assurer la rentabilité globale des produits par un traitement optimal des éléments techniques et financiers dans le respect des normes de l'entreprise d'assurance tout en tenant compte du marché des assurances pour particuliers ou entreprises, de la législation et de la vision propre de l'entreprise d'assurance.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Participer à l'analyse des besoins du client en ce qui concerne les produits d'assurance selon les lignes de conduite établies par l'entreprise d'assurance afin de déceler des possibilités d'amélioration.

Responsabilité finale 2:

Participer au développement/à l'amélioration d'un produit en collaboration avec les différents départements concernés (actuariat, service commercial, juridique, fiscal, gestionnaires, sinistre) afin de répondre aux besoins des clients/intermédiaires.

Responsabilité finale 3:

Participer au lancement commercial du nouveau produit ou service afin de garantir sa mise en œuvre.

Responsabilité finale 4:

Participer au suivi du nouveau produit, par exemple en élaborant des outils (tableau de bord,...) afin de contrôler la rentabilité et, si nécessaire, adapter le produit.

Responsabilité finale 5:

Effectuer des études de marché, suivre les tendances du marché des assurances et de la législation afin de pouvoir proposer des améliorations des produits et d'émettre des recommandations en matière de création ou d'amélioration des produits.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

- Facteurs discriminants :
- autonomie dans la fonction
 - complexité du produit à développer
 - développement des produits sur mesure
 - impact du produit sur le volume des primes d'encaissement
 - proactivité

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Product Manager - Particuliers & Entreprises

CODE DE LA FONCTION : CM 43

Identification de la fonction

Titre de fonction: Product Manager - Particuliers & Entreprises
Autres titres de fonction: Conseiller Produits

But de la fonction

Déterminer de quels produits et services l'entreprise-cliente a besoin. Etablir un business case et un plan de développement tenant compte du marché des assurances pour entreprises, de la législation et de la vision de l'entreprise d'assurance afin de développer des produits adaptés à la demande du client et d'assurer leur mise en place et leur suivi.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Analyser et déterminer les besoins du client en ce qui concerne les produits d'assurance et services afin de proposer un produit/service qui réponde aux besoins de l'entreprise-cliente.

Responsabilité finale 2:

Etablir un business case et un plan de développement concernant le nouveau concept afin de garantir la transmission de l'information et d'offrir des instructions claires pour le développement du produit.

Responsabilité finale 3:

Organiser l'élaboration d'un produit en collaboration avec les différents départements concernés (actuariat, service commercial, gestionnaires production et sinistres) afin d'impliquer les différents services au processus de développement et de livrer le produit dans les délais fixés.

Responsabilité finale 4:

Etablir un plan marketing orienté sur la clientèle en collaboration avec le Marketing Manager et participer au lancement commercial du nouveau produit ou service afin de garantir sa mise en œuvre.

Responsabilité finale 5:

Suivre les résultats du nouveau produit ou service sur le marché du particulier et/ou de l'entreprise afin de contrôler sa rentabilité et si nécessaire adapter le produit.

Responsabilité finale 6:

Suivre les tendances et les évolutions du marché d'assurance pour particuliers et/ou entreprises et de la législation afin de pouvoir proposer des produits de manière proactive et de vérifier la légalité des services/produits développés au sein de l'entreprise d'assurances.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

Responsable fonctionnel du collaborateur en product management, n'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur en Marketing

CODE DE LA FONCTION : CM 44

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur en Marketing
Autres titres de fonction: Marketing Officer

But de la fonction

Fournir un support organisationnel et opérationnel pour les activités marketing afin de contribuer à la réalisation des objectifs commerciaux et marketing de l'entreprise d'assurance.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Planifier et fournir un support pour les activités publicitaires et commerciales et à cet effet rassembler les données nécessaires afin d'atteindre les objectifs commerciaux et marketing.

Responsabilité finale 2:

Gérer l'administration des budgets marketing, faire le suivi des coûts et les comparer aux budgets initiaux afin de fournir le bilan au management et d'anticiper les dépassements budgétaires.

Responsabilité finale 3:

Assurer le contact avec les fournisseurs afin de pouvoir préparer et faire le suivi administratif des offres de prix ainsi que des commandes.

Responsabilité finale 4:

En collaboration avec les responsables, implémenter concrètement les actions marketing sur base des études en la matière, faire le suivi des attentes/besoins des clients internes afin d'offrir un support et de donner un feedback aux responsables marketing.

Responsabilité finale 5:

Exécuter différentes tâches opérationnelles et administratives (par exemple : classement, mise à jour des listes de mailing,...) afin d'assurer un soutien administratif efficace à l'équipe marketing/sales.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Communication (interne et/ou externe)

CODE DE LA FONCTION : CM 45

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Communication (interne et/ou externe)
Autres titres de fonction: Rédacteur, Journaliste d'entreprise, Communication Officer

But de la fonction

Rassembler des données pour une communication professionnelle en accord avec la vision et la stratégie de l'entreprise d'assurance afin de développer la position de l'entreprise d'assurance sur le marché, ainsi que son image.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Rédiger des textes de communication (articles, reportages, interviews,...) internes (journal du personnel, notes sur des adaptations des services/produits ou sur de nouveaux services/produits,...) et/ou externes (journal à l'attention des intermédiaires, brochures pour la clientèle,...) afin de diffuser les informations de manière efficace et sous une forme adaptée.

Responsabilité finale 2:

Participer à l'inventaire des besoins et problèmes de communication, formuler sur cette base des propositions pour un meilleur flux des informations, développer et élaborer de nouvelles initiatives afin de stimuler et de faciliter la communication interne et/ou externe.

Responsabilité finale 3:

Faire le suivi des initiatives de communication interne et/ou externe, les évaluer et les adapter si nécessaire afin d'augmenter l'efficacité des initiatives.

Responsabilité finale 4:

Participer au développement des différents canaux de communication interne et/ou externe, en tenant compte de la situation spécifique des différentes divisions afin de satisfaire aux besoins de communication des différentes divisions et sociétés au sein de l'entreprise d'assurance.

Responsabilité finale 5:

Proposer des initiatives concernant le contenu de l'intranet et/ou de l'extranet au responsable de la communication ou dans le cadre d'un projet de communication existant.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Graphiste

CODE DE LA FONCTION : CM 46

Identification de la fonction

Titre de fonction: Graphiste
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Développer, créer et réaliser la conception graphique et le support visuel pour la communication de l'entreprise d'assurances afin de clarifier et de rendre plus attractif le message pour le groupe-cible (interne et/ou externe) et de renforcer ainsi l'image positive de l'entreprise d'assurance.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Réaliser la conception graphique ou le support visuel pour la communication interne et/ou externe en respectant les délais imposés, en tenant compte de la demande de l'entreprise d'assurance et du style, de l'image et de la charte graphique de l'entreprise d'assurance afin de rendre la communication attractive.

Responsabilité finale 2:

Elaborer un projet de support visuel et le proposer au client interne, et l'adapter le cas échéant en fonction des remarques du client afin de faire correspondre le projet aux besoins du client interne.

Responsabilité finale 3:

Conseiller les clients internes en ce qui concerne la conception graphique et le support visuel afin d'assurer la cohérence et la qualité de la communication interne et/ou externe de l'entreprise d'assurance dans le respect de la charte graphique.

Responsabilité finale 4:

Rédiger un planning de travail en collaboration avec le client interne afin de garantir les délais tout en tenant compte des normes de qualité.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Remarques:

Le cas échéant, suivi logistique vis-à-vis des fournisseurs.

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Contrôleur de Gestion

CODE DE LA FONCTION : FI 47

Identification de la fonction

Titre de fonction: Contrôleur de Gestion
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Participer aux et préparer les analyses financières et les rapports détaillés afin de fournir une base pour structurer l'information de gestion qui servira d'appui à l'orientation économique-financière.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Récolter des données et préparer les forecasts financiers et/ou budgets afin d'obtenir une vue sur la situation actuelle (l'année en cours) et future.

Responsabilité finale 2:

Participer au développement des systèmes d'information budgétaire et de contrôle afin d'obtenir une vue d'ensemble sur les dépenses/coûts actuels (l'année en cours) et futurs et d'en faire le suivi et le contrôle.

Responsabilité finale 3:

Faire le suivi des budgets (reporting) et les communiquer aux responsables afin de fournir une base pour les conseils en matière de budgets, les éventuelles adaptations et les évaluations financières.

Responsabilité finale 4:

Préparer l'audit financier (détection d'anomalies, tableaux, reporting,...) afin de fournir une base à son responsable pour l'audit financier.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire ALM (Asset Liability Management)

CODE DE LA FONCTION : FI 48

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire ALM (Asset Liability Management)
Autres titres de fonction: Chargé d'études ALM (Asset Liability Management)

But de la fonction

Exécuter des études qui traitent de calculs et de modèles en matière d'ALM (Asset Liability Management) afin de fournir un support technique lors de la prise de décisions par le management.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Récolter et analyser l'information requise de manière proactive afin de disposer de données complètes et précises pour les analyses et les calculs.

Responsabilité finale 2:

Exécuter des études suite à une demande interne/externe afin de pouvoir répondre à cette demande ou à une nécessité légale.

Responsabilité finale 3:

Collaborer aux projets et gérer les activités afin de répondre aux exigences de timing et de qualité et de décharger les managers.

Responsabilité finale 4:

Participer à l'élaboration des instruments et des procédures (modèles) afin d'obtenir des calculs, des résultats et des modèles adaptés au problème à traiter.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Auditeur (interne) (financier, opérationnel, Electronic Data Processing/IT/IS,...)

CODE DE LA FONCTION : FI 49

Identification de la fonction

Titre de fonction: Auditeur (interne) (financier, opérationnel, Electronic Data Processing/IT/IS,...)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Sur la base du planning défini, exécuter diverses analyses conceptuelles (financières, opérationnelles, EDP, ...) et rédiger les rapports concernant la gestion des risques afin de fournir des conseils au management.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Exécuter et faire le suivi des audits planifiés selon les normes professionnelles (nationales et internationales) afin de réduire les risques pour l'entreprise à tous les niveaux.

Responsabilité finale 2:

Exécuter les analyses standards dans le cadre des audits exécutés afin de réaliser la mission d'audit selon les normes professionnelles (nationales et internationales).

Responsabilité finale 3:

Collaborer lors des adaptations des recommandations des entités auditées et en informer le responsable.

Responsabilité finale 4:

Tracer les risques dans l'entreprise de façon régulière et identifier et évaluer la gestion des risques afin d'informer et de conseiller le management.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
 externes (>50%) - en dehors de l'organisation

- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Trésorerie

CODE DE LA FONCTION : FI 50

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Trésorerie
Autres titres de fonction: Treasurer, Trésorier

But de la fonction

Prendre en charge, sur base des règles et procédures prédéfinies, la gestion quotidienne du cash (flow) afin d'offrir un service qui répond aux critères de qualité imposés.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Effectuer des tâches de gestion administrative dans le cadre de la gestion journalière du cash flow afin d'assurer que les ressources financières soient de bonne qualité et suffisantes.

Responsabilité finale 2:

Vérifier si le flux monétaire entrant et sortant est en équilibre avec le fonds de roulement de l'entreprise afin d'optimiser la qualité des opérations encodées (nombre d'erreurs, nombre d'annulations, ...).

Responsabilité finale 3:

Participer aux conseils concernant les placements de liquidités et des plus-values de l'entreprise d'assurance afin d'assurer un rendement maximal et la préservation des réserves.

Responsabilité finale 4:

Analyser les montants comptables non-individualisables afin de contrôler les ressources de l'entreprise d'assurance.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE ©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Valeurs Mobilières

CODE DE LA FONCTION : FI 51

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Valeurs Mobilières
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Prendre en charge, sur base de règles et procédures prédéfinies, la gestion quotidienne des opérations sur titres, afin de fournir un service qui répond aux critères de qualité imposés.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Effectuer des tâches de gestion administrative et s'assurer du traitement journalier des opérations sur titres afin d'assurer une bonne livraison des titres.

Responsabilité finale 2:

Suivre les retards de flux entrants et sortants afin d'optimiser les opérations encodées (nombre d'erreurs, nombre d'annulations, ...).

Responsabilité finale 3:

Analyser les flux monétaires de l'entreprise d'assurance et contribuer à la gestion des portefeuilles d'investissement sous le contrôle de la hiérarchie afin d'obtenir une vue claire sur la valeur des actions et ainsi de pouvoir maintenir une stratégie d'investissement correcte.

Responsabilité finale 4:

Informers son responsable des changements importants dans la gestion journalière des portefeuilles d'actions afin d'entreprendre les actions nécessaires.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Encaissement (clients et/ou agents)

CODE DE LA FONCTION : FI 52

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Encaissement (clients et/ou agents)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Faire le suivi et gérer les délais et les échéances des primes à encaisser (y compris les domiciliations) par l'entreprise d'assurance et être responsable de leur traitement administratif afin de maximiser le nombre d'encaissements corrects et dans les temps et de fournir un service au client ou à l'entreprise-cliente, en tenant compte des procédures et des conditions générales du contrat.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Faire le suivi des échéances de paiement des contrats conclus, en tenant compte des directives imposées et envoyer les avis d'échéance afin d'encaisser les primes dues et les soldes, de réduire le nombre de mauvais payeurs et d'éviter des contentieux ou des problèmes.

Responsabilité finale 2:

En cas de paiement tardif, faire le suivi et envoyer les rappels de paiement et les lettres recommandées, et prendre des contacts téléphoniques avec la partie adverse afin d'encaisser les primes dues.

Responsabilité finale 3:

Faire le suivi et gérer les plaintes de la partie adverse et répondre par téléphone aux éventuelles questions relatives à l'échéance ou au montant dû afin de garantir un service orienté client.

Responsabilité finale 4:

Encoder et adapter les données (adresse, données du contrat, ...) des agents et/ou clients dans le système afin de disposer d'une banque de données correcte avec les dernières informations.

Responsabilité finale 5:

Enregistrer les montants reçus dans le système afin de disposer de données chiffrées correctes et de permettre un suivi efficace. Affecter également les primes payées non individualisables (suite à une communication manquante, à une erreur de montants,...).

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Gestionnaire Contentieux

CODE DE LA FONCTION : FI 53

Identification de la fonction

Titre de fonction: Gestionnaire Contentieux
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Prendre en charge les recouvrements des primes échues impayées afin de récupérer les montants dus.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Appliquer la procédure de recouvrement afin que les clients soient prévenus et informés des conséquences de non-paiement et les sommer de payer les montants dus.

Responsabilité finale 2:

Etudier les dossiers contentieux de manière critique afin de rassembler les données nécessaires pour pouvoir entreprendre des actions. Etablir des contacts écrits et téléphoniques avec les débiteurs, les points de vente et les tiers.

Responsabilité finale 3:

Analyser la nature des problèmes afin de reconnaître les lacunes dans l'information et obtenir l'information complémentaire si nécessaire.

Responsabilité finale 4:

Effectuer un reporting à sa hiérarchie afin que celle-ci puisse se concerter avec les parties concernées et prendre des décisions en connaissance de cause.

Responsabilité finale 5:

Faire le suivi des dossiers à traiter afin d'informer les parties concernées des développements éventuels (avertir les services internes concernés) et de traiter les dossiers complexes.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation

- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Comptabilité

CODE DE LA FONCTION : FI 54

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Comptabilité
Autres titres de fonction: /

But de la fonction

Exécuter des tâches comptables standards , participer aux activités de clôture afin de fournir des données comptables correctes.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Contribuer à la réalisation de déclarations (TVA, etc.), à la rédaction de rapports et aux activités de clôture afin de soutenir le comptable.

Responsabilité finale 2:

Gérer (classer, suivre, contrôler) les pièces justificatives afin de justifier le contenu des comptes comptables et ce en respectant les procédures imposées par la législation fiscale.

Responsabilité finale 3:

Enregistrer les écritures comptables relatives à des transactions économiques simples (achats, transferts, ventes).

Responsabilité finale 4:

Rechercher les écritures comptables sur la base de différents paramètres.

Responsabilité finale 5:

Effectuer des paiements dans les domaines assignés à la comptabilité afin de garantir des paiements corrects.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

internes (>50%) - au sein de l'organisation

- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Comptable

CODE DE LA FONCTION : FI 55

Identification de la fonction

Titre de fonction: Comptable
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Récolter, contrôler et valider les informations financières afin de participer à l'établissement des comptes annuels légaux et des comptes consolidés (au niveau du groupe) dans les temps tout en respectant les principes comptables (nationaux et internationaux).

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Contribuer à la gestion de la comptabilité quotidienne générale (comptabilité de fournisseurs, comptabilité de clients, ...) en respectant les réglementations et directives comptables (nationales/internationales) de l'entreprise d'assurance afin de disposer d'une image correcte des flux monétaires entrants et sortants.

Responsabilité finale 2:

Introduire les paiements dans le système de comptabilité afin de disposer du système comptable mis à jour en continu.

Responsabilité finale 3:

Participer à la rédaction des déclarations fiscales et légales pour l'entreprise d'assurance (mensuellement, trimestriellement, annuellement) afin de satisfaire aux obligations fiscales de l'entreprise d'assurance.

Responsabilité finale 4:

Participer à la justification des comptes et à l'établissement des bilans et des comptes annuels/comptes consolidés de l'entreprise d'assurance afin de garantir des chiffres corrects dans les délais imposés.

Responsabilité finale 5:

Participer à la vérification des bilans et des comptes annuels et effectuer les actions correctives nécessaires afin de corriger si nécessaire et de disposer des documents justificatifs requis en cas d'éventuelles différences entre la comptabilité et la réalité.

Responsabilité finale 6:

Contribuer à la formulation des réponses aux questions de fiscalistes et effectuer des recherches (pour des entreprises-clients, fournisseurs, courtiers, tiers, ...) afin de fournir des informations sur toutes sortes de transactions financières.

Responsabilité finale 7:

Participer à la réalisation des reportings en collaboration avec le management en réalisant différents rapports via la base de données afin de permettre un suivi et une interprétation des données.

Responsabilité finale 8:

Fournir les informations nécessaires en préparation de l'audit financier avec les auditeurs externes.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Chargé d'Etudes Actuariat (corporate/d'un département actuariat)

CODE DE LA FONCTION : A 56

Identification de la fonction

Titre de fonction: Chargé d'Etudes Actuariat (corporate/d'un département actuariat)
Autres titres de fonction: Management Analyse de Risques

But de la fonction

Effectuer des analyses et des études actuarielles afin de permettre au management de formuler des conseils en ce qui concerne les produits d'assurances et afin de fournir des outils décisionnels et des tableaux de bord.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Effectuer des calculs actuariels et financiers, des simulations et formuler des propositions relatives aux produits d'assurances, ainsi que des rapports décelant les risques. Rassembler, vérifier et actualiser des données brutes et des statistiques afin de fournir au management des informations sur lesquelles il peut baser ses décisions.

Responsabilité finale 2:

Développer, valider et mettre à jour des modèles de calcul actuariels afin de pouvoir effectuer des calculs et des simulations actuariels et ainsi satisfaire les besoins.

Responsabilité finale 3:

Analyser et établir des études de rentabilité en ce qui concerne les tarifications des produits d'assurances afin de conseiller le management.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Collaborateur Traitement Statistique

CODE DE LA FONCTION : A 57

Identification de la fonction

Titre de fonction: Collaborateur Traitement Statistique
Autres titres de fonction: Cellule de calcul

But de la fonction

Etablir des analyses et des statistiques ainsi que des études ponctuelles afin d'aider les départements internes dans leurs prises de décisions qui contribuent au bon fonctionnement et à la rentabilité de leurs activités.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Effectuer des analyses statistiques récurrentes, des tableaux de bord, des tendances (par rapport au passé) et en rédiger les rapports pour les différents départements afin de fournir aux décideurs une vue stratégique de leur département et de leur permettre de prendre des décisions en fonction de la fonctionnalité et de la rentabilité.

Responsabilité finale 2:

Effectuer des études statistiques ponctuelles et répondre à des demandes ponctuelles en matière de statistiques afin de satisfaire les besoins des différents départements.

Responsabilité finale 3:

Utiliser des programmes bureautiques en fonction des besoins du client afin de contribuer au développement et à l'amélioration des programmes et outils.

Responsabilité finale 4:

Garantir la diffusion des statistiques et des résultats des études afin de tenir les collaborateurs au courant des dernières études.

Responsabilité finale 5:

Etre responsable de l'historique des statistiques afin de pouvoir dégager des tendances sur demande et de vérifier la cohérence des chiffres.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Coordinateur Informatique & Procédures

CODE DE LA FONCTION : A 58

Identification de la fonction

Titre de fonction: Coordinateur Informatique & Procédures
Autres titres de fonction: Conseiller en Procédures, Business Analyst

But de la fonction

Participer aux analyses des besoins d'automatisation actuels et futurs du business et la réalisation de nouvelles applications ou d'applications existantes dans son domaine de compétence, et coordonner les demandes/besoins des parties, afin de faire concorder les nouvelles applications ou applications informatiques existantes aux besoins du client/de l'utilisateur.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Dans son domaine de compétence, participer à la maintenance et à la création des procédures de l'entreprise d'assurance et développer de nouvelles applications ou adapter des applications existantes, en étroite collaboration avec son supérieur, afin d'offrir la solution la meilleure possible en fonction des outils IT propres à l'entreprise d'assurance.

Responsabilité finale 2:

Participer aux tests des nouveaux systèmes développés et répondre dans son domaine de compétence aux questions/problèmes de l'utilisateur pendant la phase d'implémentation afin de garantir une mise en service aisée des systèmes développés.

Responsabilité finale 3:

Faire fonction d'intermédiaire entre le département de son domaine de compétence et le business afin de rassembler les demandes/besoins/problèmes des utilisateurs relatifs aux applications.

Responsabilité finale 4:

Rédiger et mettre à jour la documentation propre à son domaine afin de fournir une base pour les systèmes (développés).

Responsabilité finale 5:

Dans son domaine de compétence, assister ses collègues et les utilisateurs et répondre aux questions/problèmes des utilisateurs afin de garantir un résultat orienté vers le client.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Assistant Social

CODE DE LA FONCTION : A 59

Identification de la fonction

Titre de fonction: Assistant Social
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Assister les employés de l'entreprise d'assurance dans leurs besoins individuels, sociaux, professionnels, psychologiques et physiologiques afin de leur offrir du support et des conseils dans ces domaines.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Fournir des explications administratives et juridiques générales ou spécialisées aux membres du personnel de l'entreprise d'assurance, par exemple sur la pension, le logement, la santé afin de répondre aux questions des collaborateurs au niveau social.

Responsabilité finale 2:

Remplir les documents administratifs des membres du personnel de l'entreprise d'assurance afin des les soutenir.

Responsabilité finale 3:

Accompagner les collaborateurs internes et suivre les malades de longue durée afin de faciliter l'intégration des collaborateurs au sein de l'entreprise d'assurance lors de la reprise du travail.

Responsabilité finale 4:

Entreprendre les actions appropriées lors d'appels urgents afin d'offrir un accompagnement.

Responsabilité finale 5:

Venir en aide aux collaborateurs ayant des problèmes psycho-sociaux ou victimes de violence, de harcèlement sexuel et moral sur le lieu de travail afin de favoriser le bien-être psychologique des victimes.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

N'a pas de responsabilité hiérarchique

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Conseiller en Prévention (Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail)

CODE DE LA FONCTION : A 60

Identification de la fonction

Titre de fonction: Conseiller en Prévention (Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail)
Autres titres de fonction:

But de la fonction

Conseiller la hiérarchie supérieure en matière de politique psychosociale et de sécurité en tenant compte des dispositions légales et réglementaires afin d'assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs lors de l'exécution de leur travail.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Participer activement à la politique de prévention. Rédiger des conseils pour le management, le CPPT et les collaborateurs concernant les risques de sécurité et la pression psychosociale engendrés par le travail, en tenant compte de la réglementation actuelle en la matière, afin d'assurer la sécurité et le bien-être des collaborateurs dans l'exécution de leur travail. Participer au CPBW et en rédiger le rapport.

Responsabilité finale 2:

Identifier, inventorier, analyser et évaluer les risques pour formuler un avis et des propositions d'actions afin de réduire le nombre d'accidents/cas de pression psychosociale et de limiter les dégâts.

Responsabilité finale 3:

Rédiger des documents, rapports et communications écrits et concrets (analyse d'accidents de travail, enquête de stress et bien-être, plan de prévention, plan d'évacuation, ...) afin de satisfaire aux obligations légales et d'assurer le suivi et la mise en place d'une politique psychosociale et de sécurité.

Responsabilité finale 4:

Contribuer à l'information des collaborateurs et du management en matière de sécurité au travail, ergonomie, bien-être psychosocial... et mener des actions de sensibilisation afin de prévenir les accidents de travail/la pression psychosociale.

Responsabilité finale 5:

Entretenir des contacts avec les organisations publiques et spécialisées et tenir sa connaissance à jour dans son propre domaine d'activité afin de rester informé des adaptations dans la législation et de conseiller les collaborateurs et l'entreprise d'assurance.

Responsabilité finale 6:

Coordonner et organiser les différentes activités du service de prévention selon les priorités et les aptitudes de chacun afin de fournir un service au service interne ou externe dans les délais fixés.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

Est le supérieur d'employés administratifs (1 à 10 collaborateurs)

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure (Direction)

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

JOB ARCHITECTURE©

TITRE DE LA FONCTION : Responsable

CODE DE LA FONCTION : A 61

Identification de la fonction

Titre de fonction: Responsable
Autres titres de fonction: Team-leader, Chef d'équipe, Dirigeant Première Ligne

But de la fonction

Coordonner, motiver et encadrer les activités de la division afin d'assurer opérationnellement l'atteinte des objectifs de qualité et d'efficacité.

Responsabilités

Responsabilité finale 1:

Coordonner et organiser et faire le planning à court terme (fixer les priorités), en concertation avec son supérieur hiérarchique, des différentes activités de l'entité selon les priorités et les aptitudes de chacun afin d'offrir un service qui réponde dans les délais aux exigences du client interne ou externe.

Responsabilité finale 2:

Veiller au bon fonctionnement, à la formation et au développement des collaborateurs internes afin de disposer d'une équipe performante et de répondre ainsi aux critères de qualité, de service, et de délais.

Responsabilité finale 3:

Transmettre son expertise et donner des conseils concernant les dossiers complexes sur base de ses connaissances techniques et de son expérience de terrain afin de fournir au client interne les informations pertinentes à son jugement et le soutenir ainsi dans sa prise de décision.

Responsabilité finale 4:

Prendre des mesures à court terme afin de garantir un service sur base des KPI (Key Performance Indicators) et des analyses de reportings.

Responsabilité finale 5:

Favoriser et stimuler l'échange d'informations entre les collaborateurs internes ainsi que diffuser/communiquer les informations de la part de la direction afin de faire fructifier les connaissances de chacun et d'accroître ainsi la qualité du service fourni.

Responsabilité finale 6:

Fixer les objectifs, évaluer les collaborateurs et participer au recrutement afin de garantir une équipe performante.

Responsabilité finale 7:

Se positionner comme personne de contact et personne de référence vis-à-vis des autres services sur le plan technique afin de consolider l'image de partenaire.

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

1 à 10 personnes

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Responsable de division

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques

Positionnement

Est le supérieur hiérarchique / fonctionnel de (+ nombre de collaborateurs):

11 à 50 collaborateurs

Rapporte hiérarchiquement / fonctionnellement à:

Hiérarchie supérieure

Relations interpersonnelles

Les contacts interpersonnels sont tous les contacts qui sont nécessaires pour exercer la fonction, tels que les contacts avec les clients, fournisseurs, collègues, autres services, ...

Les contacts pour cette fonction sont principalement:

- internes (>50%) - au sein de l'organisation
- externes (>50%) - en dehors de l'organisation
- tant internes qu'externes (50/50)

Ces contacts sont principalement avec des interlocuteurs qui ont:

- les mêmes intérêts / objectifs
- d'autres intérêts / objectifs
- des intérêts / objectifs opposés
- des intérêts / objectifs divergents, difficiles à concilier

Remarques
