

Certificat Digital Assurance

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Assurances**

Code(s) NAF : **66.29Z**, **66.22Z**, **66.21Z**, **65.20Z**,
65.12Z, **65.11Z**, **64.99Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1110**, **C1109**, **C1102**, **C1101**, **C1107**

Formacode : **41036**

Date de création de la certification : **21/09/2015**

Mots clés : **Communication - Réseau**, **Assurance**,
Numérique, **Digital**

Identification

Identifiant : **2362**

Version du : **20/02/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Accord du 8 décembre 2014 relatif au pacte de responsabilité et de solidarité dans les sociétés d'assurances**

Non formalisé :

- [Etudes métiers de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Certifier les compétences digitales des salariés des sociétés d'assurances.

Le certificat digital assurance est une réalisation des partenaires sociaux de la branche (accord du 8 décembre 2014 relatif au Pacte de responsabilité et de solidarité dans les sociétés d'assurances) qui vise à doter d'ici 2020 l'ensemble des salariés des sociétés d'assurances (146 600 personnes en 2014) du portefeuille de compétences digitales nécessaires à l'exercice des métiers de l'assurance dans le contexte de digitalisation des activités du secteur.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Volet 1 : intégrer la digitalisation des activités et les apports des outils numériques dans sa pratique professionnelle

Activité : Exercice de son métier dans un environnement digital

. Percevoir les principales évolutions liées au digital ayant un impact sur l'activité de sociétés d'assurances

. Réaliser ses missions en comprenant les nouveaux comportements et demandes des clients vis-à-vis des sociétés d'assurances

Public visé par la certification

- Salariés des sociétés d'assurances

. Percevoir les principaux risques liés à l'utilisation des outils digitaux dans l'entreprise

Activité : Communication via les différents canaux digitaux (e-mail, chat, Visio...)

. Mobiliser le canal de communication digital le plus adapté en fonction du message, du destinataire, du délai à respecter et des procédures en vigueur dans l'entreprise

. Communiquer en adaptant son mode d'expression au canal digital mobilisé

Activité : Orientation d'un interlocuteur sur les différents outils numériques d'interaction de l'entreprise

. Guider un interlocuteur sur les différents services, fonctionnalités du/des site(s) Internet de l'entreprise

. Décrire à un client ou à un collègue les applications de l'entreprise disponibles sur des supports nomades, leurs fonctionnalités et leurs avantages

. Guider un client par le système de navigation simultanée (en anglais : cobrowsing)

. Guider un client ou un collègue à distance dans leurs principaux usages

. Valoriser les applications et services digitaux de l'entreprise auprès de personnes extérieures (clients, prospects, partenaires, distributeurs...)

Activité : Utilisation responsable des outils digitaux de l'entreprise

. S'assurer de la fiabilité des informations saisies pour leur usage ultérieur et mettre en œuvre les procédures de contrôle et de sauvegarde de l'information et des données

. Mettre en œuvre les procédures de sécurité des informations dans les systèmes informatisés de l'entreprise (utilisation et protection des mots de passe, verrouillage des sessions...)

. Respecter les règles du droit, les règles déontologiques et le règlement de l'entreprise en matière de risques quant au contenu des informations enregistrées et diffusées

Activité : Utilisation et gestion de la documentation numérique professionnelle

. Utiliser les ressources documentaires numériques de l'entreprise afin d'accéder rapidement aux dernières informations à jour

Volet 2 : maîtriser les outils du poste de travail concerné

Activité : Gestion de son poste de travail informatique

- . Utiliser les fonctions de base de son poste de travail informatique
- . Se (dé)connecter à son poste de travail/au réseau, démarrer les applications à utiliser
- . Utiliser les différents périphériques informatiques pour scanner un document, copier un document sur un périphérique de stockage, pour imprimer un document
- . Appliquer les procédures de l'entreprise pour protéger son poste de travail et ses documents : sauvegarder, protéger des risques
- . Appliquer la procédure de l'entreprise en cas de dysfonctionnement du poste de travail
- . Décrire un incident survenu sur le poste de travail

Activité : Utilisation des outils numériques nomades (ordiphone, tablettes, ordinateurs portables...)

- . Installer les applications de l'entreprise ayant été conçue pour l'usage des clients et ou des salariés, sur un ordiphone (smartphone) ou une tablette numérique
- . Expliquer à un client ou à un collègue comment trouver et télécharger cette application de l'entreprise sur son ordiphone (smartphone) ou tablette numérique

Activité : Recherche d'information sur intranet et/ou internet

- . Rechercher une information/un document/un fichier/des services sur internet ou sur l'intranet de l'entreprise
- . Télécharger, enregistrer, imprimer une information/un document trouvé sur Internet ou sur l'intranet

Activité : Utilisation des outils de travail collaboratif

- . Communiquer via une messagerie électronique professionnelle
- . Communiquer via une messagerie instantanée
- . Communiquer via un réseau social
- . Utiliser l'agenda électronique professionnel pour organiser son emploi du temps, prendre connaissance de celui de ses collègues, organiser des réunions

Modalités générales

Le système de certification se déroule en quatre étapes :

- Engagement du candidat

- Positionnement : une évaluation initiale permet d'apprécier l'écart avec le but à atteindre, et d'individualiser une formation le cas échéant
- Evaluation : évaluation de l'ensemble des compétences du référentiel du certificat
- Certification : contrôle et validation de la détention des compétences

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Construction de la certification avec un double objectif :

- Reconnaître la détention des compétences clés dans le domaine du digital les plus largement mobilisées dans les métiers de l'assurance.
- Doter les personnes de compétences opérationnelles qui favorisent la mobilité professionnelle dans ou hors de l'assurance

Pour l'entité utilisatrice

Pour les entreprises d'assurances :

- Sensibiliser l'ensemble des salariés à l'enjeu de la digitalisation des activités de l'assurance
- Accompagner l'acquisition des compétences numériques pour les collaborateurs qui en auraient besoin, notamment par la formation
- Valoriser la modernité des entreprises de la branche, à l'intérieur et à l'extérieur (futurs candidats, partenaires, clients)

Evaluation / certification

Pré-requis

Pas de pré-requis.

En fonction des résultats obtenus lors du "positionnement" prévu dans le dispositif de certification et du besoin éventuel de formation identifié, la durée de la formation pour une mise à niveau peut-être estimée entre 6 heures et 36 heures.

Compétences évaluées

Evaluation de l'ensemble des compétences du référentiel

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

Centre(s) de passage/certification

- La certification est basée sur les résultats de l'évaluation à distance (voir infra)

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat Digital Assurance délivré par la CPNFPE des sociétés d'assurances

Plus d'informations

Statistiques

Objectif : certifier l'ensemble des salariés des sociétés d'assurances d'ici 2020 (146 600 salariés en 2014).
Le suivi statistique figure parmi les missions confiées à la plate-forme gérée par Opcabaia.

Autres sources d'information

www.opcabaia.fr