

## *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
- . 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 oeuvre les procédures de contrôle et de sauvegarde de l'information et des données
- . Mettre en oeuvre 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