



Organigramme

Les Assureurs Engagés

Jeannette BOND, le 25/09

Table des matières

Table des matières	2
Présentation	2
Département Service client	3
Département Vente	3
Département Légal	4
Département Facturation	5
Annexe	6

Présentation

L'entreprise se décompose en quatre départements organisés autour du *CEO* (**Figure 1** ci-dessous). Ces quatre départements sont :

- le département facturation ;
- le département légal ;
- le département vente ;
- le service client.

La composition de chacun de ces services et leur rôle sont détaillés dans les sections suivantes. Une vue complète de l'organigramme de l'entreprise peut être contemplé en *Annexe* (**Figure 6**).

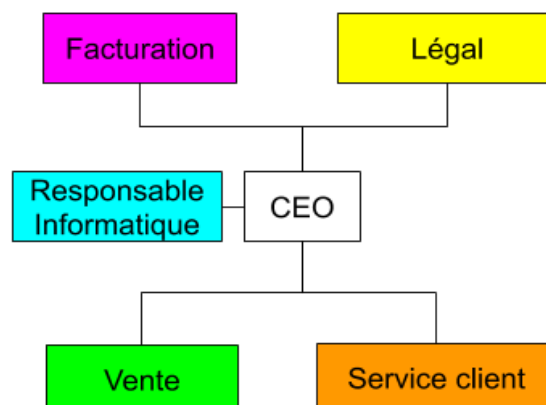


Figure 1. Organigramme simplifié de l'entreprise : le CEO (en blanc), le responsable informatique (bleu), ainsi que les départements facturation (violet), légal (jaune), vente (vert) et service client (orange).

Bien que ne représentant pas un service, le *Responsable Informatique* tient une part importante dans la maintenance et la sécurité du système informatique. Il est responsable de la sauvegarde journalière des informations client enregistrées par le service légal (voir document [audit](#)).

Le *CEO* est l'élément central de cette organisation. Le *CEO* dispose de ses propres outils et technologies, et l'étude de son métier ne fait pas partie de ce projet. Il agrège les rapports journaliers des services et établit une stratégie d'entreprise.

Le Responsable Informatique et le *CEO* interviennent respectivement dans les processus :

- *Sauvegarde journalière* (voir document [processus](#), partie *Processus Autres*).
- *Adopter une stratégie*, document [processus](#), partie *Processus Autres*).

Département Service client

Le département service client se compose de quatre *Opérateurs* humains, dont un référent technique appelé aussi *Lead Service-Client* (**Figure 2**).

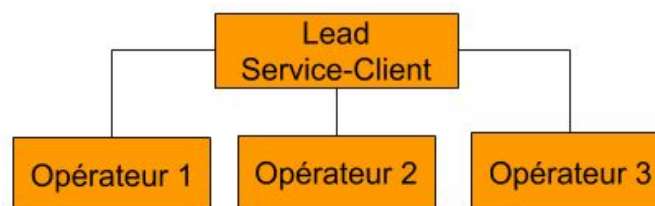


Figure 2. Organigramme du service client

Le service client intervient dans les processus suivants :

- *Répondre à un client* (voir document [processus](#), partie *Processus Service-Client*).
- *Reporter* (voir document [processus](#), partie *Processus Autres*).

Département Vente

Le département vente se compose de trois personnes : le *Vendeur*, le *Commercial* et le *Lead Vente* (**Figure 3**).



Figure 3. Organigramme du département vente

Le département vente intervient dans les processus suivants :

- *Établir une stratégie commerciale* (voir document [processus](#), partie *Processus Vente*).
- *Prospecter des clients* (voir document [processus](#), partie *Processus Vente*).
- *Reporter* (voir document [processus](#), partie *Processus Autres*).

Département Légal

Le département Légal se compose de quatre personnes, nécessaires à l'élaboration d'un contrat (**Figure 4**) :

L'*Enquêteur* agrège les informations sur les clients, notamment les informations sur des comportements à risque tels que la consommation de cigarettes, d'alcool ou la présence d'une maladie rare (type cancer ou maladie dégénérative). Ces informations sont ensuite exploitées par l'*Estimateur* qui évalue les risques pris par LAE en assurant un client. Ces informations vont permettre au *Juriste* d'établir un contrat et une tarification adaptés aux besoins du client et aux risques pris par l'entreprise.

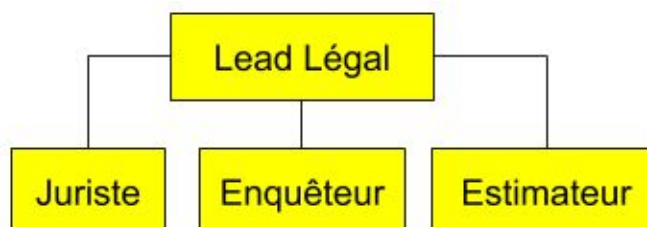


Figure 4. Organigramme du département légal

Le département légal intervient dans les processus suivants :

- *Enquêter* (document [processus](#), partie *Processus Légal*).
- *Établir un contrat* (document [processus](#), partie *Processus Légal*).
- *Établir une stratégie commerciale* (document [processus](#), partie *Processus Vente*).

- Reporter (voir document [processus](#), partie *Processus Autres*).

Département Facturation

Le département facturation se compose de trois personnes : le *Comptable*, l'*Assistant Comptable* et le *Lead Facturation*.

La facturation est généralement faite par l'*Assistant Comptable*, supervisé par le *Comptable*. Toutefois, seul le *Comptable* et le *Lead Facturation* (lui-même comptable) sont habilités à valider une facture.

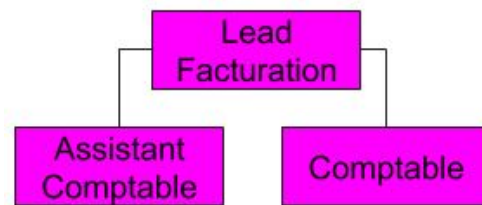


Figure 5. Organigramme du département facturation

Le service facturation intervient dans les processus suivants :

- Établir une facture (voir document [processus](#), partie *Processus Légal*).
- Reporter (voir document [processus](#), partie *Processus Facturation*).

Annexe

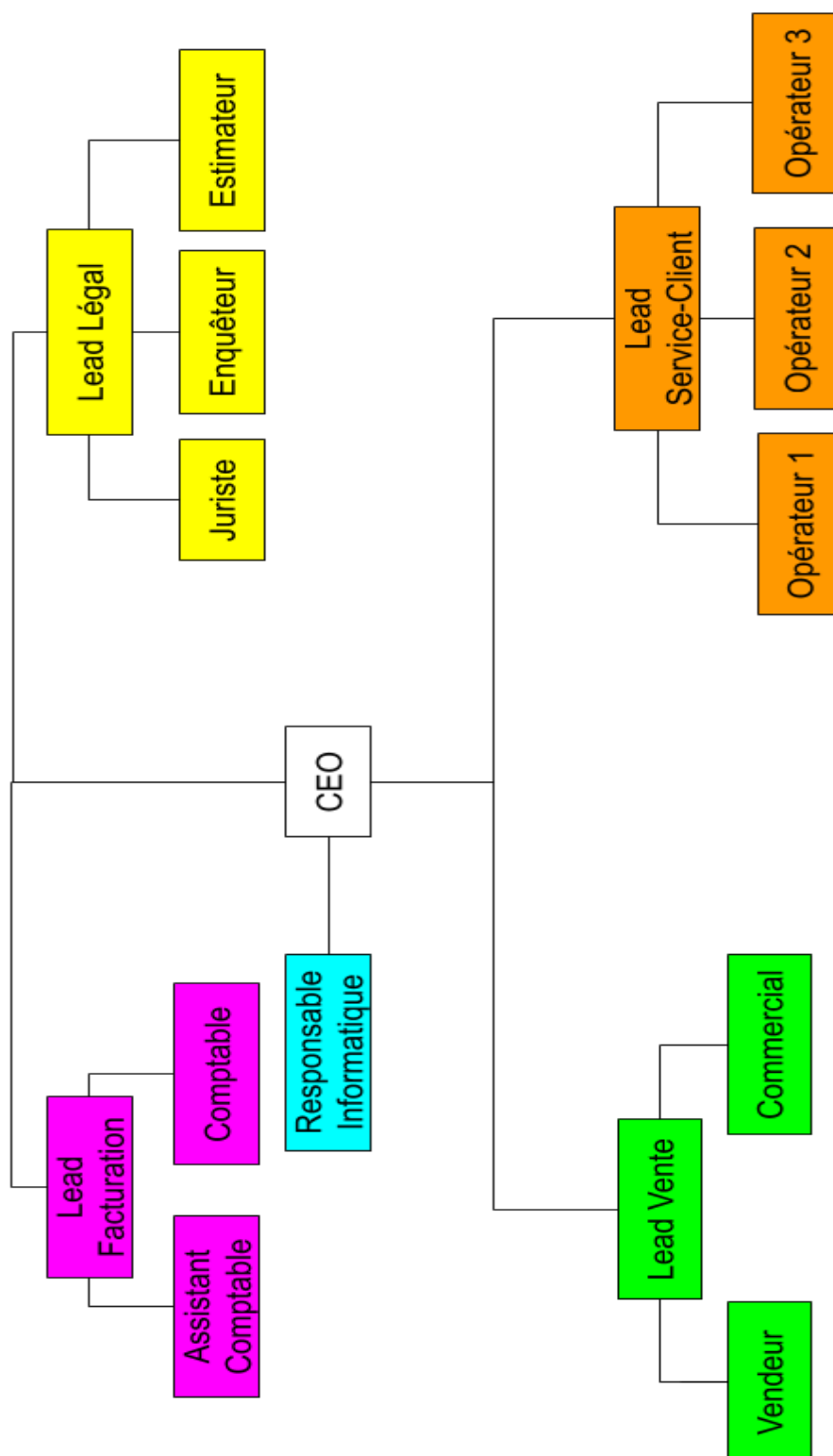


Figure 6. Organigramme complet de l'entreprise