République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Et de l'Enseignement Professionnels

المعهـــد الوطنـــي للتكويـــــــن و التعليم المهنييـن

Référentiel des Activités Professionnelles

ASSURANCES

CODE : TAG 0704

Comité d'homologation
Visa N° TAG 152/2001

CMP

Niveau III

2001

9. Chemin d'Hydra EL-BIAR -Alger - ☎ (Tél) : 92.24.27/36 (Fax) : 92.23.18 وطريق حيدرة –الأبيار – الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

I. Présentation de la spécialité ;

1- Branche professionnelle : Banques et assurances

2- Famille des métiers : finances et institutions financières non bancaire

3- Dénomination de la spécialité : employé d'assurances

4- Description de la spécialité :

L'employé d'assurance effectue divers travaux simples de gestion relatifs à des opérations d'assurances, il travaille dans des différentes entreprises d'assurances, sous la responsabilité de l'agent technique.
Il peut aussi occuper un poste dans une entreprise industrielle et commerciale.

II. Tâches essentielles:

- Participer a la vente des produits d'assurances.
- Effectuer les opérations simples et quotidiennes de gestion des assurances (accueil, classement, transmission des états etc……..)
- Assister l'agent technique dans ces activités.

III. EQUIPEMENT et matériaux utilises :

1- matériel et outillage :

- Micro-ordinateur
- équipement de bureau

2- petit matériel :

- machine a calculer
- téléphone – télex- fax
- mobilier de bureau
- logiciel informatique

IV. -CONDITIONS DE TRAVAIL :

1- ***Eclairage :*** naturel ou artificiel

2- *Température* : ambiante

3- ***Humidité :*** atmosphère sèche

4-***Risques professionnels :***

- risque inhérent à la station
- stress

5-***Contacts sociaux :***

- Interne avec les collègues
- Externes avec la clientèle et autre organismes (experts, avocats)

V. EXIGENCES DE LA PROFESSION ;

1- ***Physique :***
- être en bonne santé
- avoir une bonne présentation

2- ***Intellectuelle et culturelle :***
- sens de l'organisation
- méthodique
- sens du contact et capacité d'écoute
- esprit d'équipe

3- **Contre indication :**
- handicap sensoriel
- difficultés d'élocution
- nervosité

VI. responsabilité de l'opérateur

1- **responsabilités matériel :**
l'opérateur est responsable du matériel mis à sa disposition

2- **responsabilités moral :**
sur les opérations effectuées
sur les fonds encaissées

3- ***Sécurité :***

- sur soi mémé
- sur les autres personnes mis sa responsabilité

VII. **POSSIBILITES DE PROMOTION** :

- selon convention collective (exemple : peut devenir après quelque années d'expérience et un complément de formation agent technique d'assurances.

VIII. **Formation** :

1- Conditions d'admission **:**

2- Age minimum **:** 17 ans

3- Durée de la formation **:** 18 mois (dont 08semaines de stage pratique)

4- Niveau de qualification **:** III

5- Diplôme **:** CMP en assurances

Identification des postes de travail

Postes	*Tâches*
1) gestion administratif	▪ Gestion des dossiers ▪ Mise à jour des dossiers .
2) établissement et gestion des contrats d'assurances	▪ Réception de la clientèle ▪ Vendre de certaines produits d'assurance

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	*Opérations*
▪ Gestion des dossiers	▪ Classer les dossiers de clientèle ▪ Constituer le dossier
▪ Mise a jour des dossiers	▪ Vérifier périodiquement les dossiers ▪ Cibler l'information nécessaire à la mise à jour ▪ Compléter les dossiers et relancer la partie concerné .
▪ réception de la clientèle	▪ accueillir la clientèle ▪ expliquer les garanties ▪ intervenir dans la gestion des sinistres
▪ vente de certains produits d'assurance	▪ souscrire la police d'assurance ▪ encaisser les primes ▪ gérer la police

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 **: gestion des dossiers**

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
▪ Classer les dossiers ▪ Constituer le dossier	Individuellement **A l'aide :** ▪ Déférents support ▪ Les classeurs ▪ Micro-ordinateur **A partir :** ▪ Modes et méthodes de classement ▪ Fiches et fichier	▪ Sens de responsabilité ▪ Respect des méthodes de classement

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 2 **: mise à jour des dossiers**

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
▪ vérifier périodiquement des dossiers ▪ cibler l'information nécessaire à la mise à jour. ▪ compléter le dossier et relancer la partie concernée.	**A l'aide :** ▪ supports d'information ▪ Des classeurs ▪ Micro-ordinateur **A partir :** ▪ Fiche et fichiers informatiques ▪ Des dossiers	▪ Respect les règle de conservation des documents ▪ Traitement rapide et correct d'information ▪ Eviter la perte des pièces constituant

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 3 : **réception de la clientèle**

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
▪ accueillir la clientèle ▪ expliquer les garanties ▪ intervenir dans la gestion des sinistrés	**A l'aide de :** ▪ Micro-ordinateur ▪ Lettres ; contrats ▪ Déférents supports d'information (formulaires, contrat, catalogues) ▪ Téléphone et fax ▪ Liste des tarifs d'assurance **A partir :** ▪ Des informations disponibles concernant le sujet ▪ Textes réglementaires ▪ Besoins des clients en assurance	▪ Application correcte des modalités de règlement ▪ Qualité de l'information ▪ Détermination correcte des besoins en assurance

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 4 : vendre de certains produits d'assurances

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
▪ souscrire la police d'assurance ▪ encaisser la prime ▪ gérer la police	**A l'aide de :** ▪ micro- ordinateur ▪ tarifs de la société d'assurance **A partir :** ▪ des informations de souscription contrats. ▪ Barème ▪ rubrique	▪ Respect des techniques de vente approprie. ▪ Respect des ordres de paiement ▪ Application correcte des tarifs et des baréme

EQUIPEMENTS, MOYENS MATERIELS,

MATIERE ET FOURNITURE CONSOMMABLE MATERIEUX

1. Micro-ordinateur -impriment
2. Calculatrice
3. Téléphone -- fax
4. Documentation adaptée
5. fiches et fichier
6. dossiers
7. mobilier de classement
8. support d'information
10. lettre – contrats

11.supports divers

12.annuaires – questionnaires-

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline - Domaine	***Limites des connaissances exigées***
Techniques de rédaction administratif	▪ Les écrits d'information • Les différents types de notes et leurs rédactions • Le compte rendu (d'un entretien, d'un accident) • Le procès verbal • Le rapport d'évaluation • La lettre commerciale
Droit civil	▪ Introduction générale ▪ Les droits subjectifs • Notions de droit subjectif • Classification des droits subjectifs • Acquisition, transmission et extinction des droits subjectifs • La preuve des droits ▪ Les personnes et les biens • Les personnes physiques et morales • Les biens ▪ La théorie générale sur la propriété ▪ Les obligations • Notion d'obligations • La responsabilité délictuelle • Les quasi- contrats • La responsabilité contractuelle (notion, formation, effets du contrat) • Les modes d'extinction des obligations

Discipline - Domaine	*Limites des connaissances exigées*
Droit commercial	▪ Les sources internes et externes de droit commercial. ▪ Les actes de commerce. • Différents actes de commerce • Le régime juridique des actes de commerce ▪ Les contrats de société • Les sociétés • La personnalité morale et la nationalité des sociétés • Les éléments constitutifs du contra de société • Les condition de nullité des sociétés ▪ Les contrats commerciaux • Le vente commercial • La location vent • Le gage commercial
Initiation a l'Economie d'entreprise	▪ Définition de l'entreprise ▪ Les caractéristiques de l'entreprise économique ▪ La structuration de l'entreprise les fonctions de l'entreprise • production • approvisionnement • commercial • comptabilité et finance • personnel
Informatique	▪ Introduction à l'informatique Historique de l'informatique ▪ Les systèmes d'exploitation - MS-DOS - Windows ▪ Le traitement de texte - Saisie et mise en forme - Mise en page et impression - Tableau et colonne ▪ Excel - Création d'une feuille de calcul - Les opérations de calcul (financières) ▪ Application - Etude de logiciels propres à l'activité des sociétés d'assurance ▪ Initiation à l'Internet (messagerie électronique)

	-

Discipline - Domaine	*Limites des connaissances exigées*
Initiation a la comptabilité générale et assurance	▪ Introduction (rôle et définition de la comptabilité générale). ▪ Les comptes et les autres documents de la comptabilité générale . • Débit- crédit • Solde • Règle de jeu des comptes • Principes de la partie double • Le journal • La balance • Le compte de bilan • Le compte de résultat ▪ Présentation du plan comptable sectoriel • Codification par branche • Codification par client • Restes et principes comptables en assurances ▪ Les opérations de production ▪ Les opérations de sinistre • Comptabilisation d'assurance • Opération de production • Opération d'indemnisation • Les opérations de sinistre • Avis de sinistre • L'enregistrement des opérations sinistre

Discipline - Domaine	*Limites des connaissances exigées*
Arithmétique commerciale	▪ Les équations - résolution des équations du 1 degré - résolution des équations du 2 degré - application ▪ calcule arithmétique - le moyen arithmétique - représentation graphique ▪ calcule commerciale - calcule de prix calcule d'intérêt
Législation d'assurance	▪ introduction - historique sur la législation des assurances - le contrat d'assurance ▪ des assurances terrestres - disposition générale - du contrat d'assurance - droits et obligations de l'assureur et de l'assuré - compétence et rescription des assurances dommages - disposition générale - des assurances contre l'incendie et risque accessoires - des assurances contre la mortalité des animaux et risques climatiques - des assurances de marchandises transportées - des assurances de responsabilité ▪ des assurances de personnes - disposition générale - désignation du bénéficiaire - paiement des primes - cas de nullité - rachat avances - participation des bénéficiaires

Discipline - Domaine	*Limites des connaissances exigées*
Commerce et documents commerciaux	▪ Introduction - l'activité commerciale - les droits et obligations du commerçant -les modalités de la vente ▪ Les documents relatifs a la commande - le bon de commande - la lettre de commande - la confirmation de la vente ▪ le document relatif a la livraison - le bon de livraison - la facture ▪ les documents relatifs au paiement - le reçu (en espaces) - le chèque - les effets de commerce ▪ les banque - définition et rôle de la banque - différentes catégories de banques - les opérations bancaires
Techniques d'exprition (lange français)	▪ Les notions d'orthographe ▪ La syntaxe ▪ La phrase simple et la phrase complexe ▪ L'étude de texte ▪ Terminologie des assurances

Discipline - Domaine	*Limites des connaissances exigées*
communication	▪ Notions générale sur la communication - définition - le schéma de la communication - les principes de base de la communication - ▪ Les éléments d'une communication efficace - l'accueil - l'écoute - le questionnement - la reformulation - la relance ▪ Les techniques d'accueil
Organisation d'entreprise d'assurance	▪ description dune entreprise d'assurance - rôle des entreprise d'assurance - les services offerts par les entreprise d'assurance - les fonctions d'une entreprise d'assurance - organigramme et fonctionnement d'une entreprise d'assurance - organisation d'une agence - d'assurance ▪ étude de cas - étudier en détail l'organisation et fonction d'un exemple de compagnie d'assurance