République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

MINISTERE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS

Institut National de la Formation Et de l'Enseignement Professionnels

المعهـــد الوطنـــي للتكويـــــن و التعليم المهنييـن

Référentiel de Certification

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 MATERIAUX UTILISES :*

1- matériel et outillage :

- Micro-ordinateur
- *EQUIPEMENT DE BUREAU*

2- petit matériel :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

PRESENTATION DES POSTES STANDARDS

Postes standards	*Taches professionnelles*
▪ **GESTION ADMINISTRATIVE**	▪ Gestion des dossiers ▪ Mise a jour des dossiers
ETABLISSEMENT ET GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES	▪ Réception de la clientèle ▪ Vente de certains produits d'assurance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Tâches	*Compétences professionnelles*
- gérer les dossiers	- maîtriser les techniques de clssement des dossiers .
- mise a jour des dossiers	- Maîtriser les opérations de l'entretien et la mise a jour des do
- réceptionner la clientèle	- déterminer les besoins en assurance de la clientèle .
- vendre de certains produits d'assurance .	- vendre de certains produits d'assurance .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaines	*Compétences complémentaire*
- Techniques de rédaction administrative	- rédiger les documents administratif de domaine de l'activité
- droit civil	- procéder a la souscription des contrats d'assurance en respect législative de la responsabilité civil de l'activité .
- Droit commercial	- Identifier les différentes contrats de sociétés et les contrats c
- initiation a l'Economie d'entreprise	- définir l'entreprise et déterminer ses fonctions
- Informatique	- Utiliser l'outil informatique pour gérer les dossiers .
- arithmétique	- Appliquer les calcule commerciaux et comptables .
Initiation a la comptabilité générale at d'assurance	-Comptabiluset les opérations courants d'une entreprise econo d'assurance
Législation d'assurance	- identifier les diférents assurance
Commerce et documments commercaiux	- identifier les défirents documments commercaiux
Téchniques d'expréssion	- savoir rédiger un document en francais et traduire un méssag

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Communication	- etablir une communication interpersonnelle
Organisation d'entreprise d'assurance	- identifier l'organisation et le fonctionnement d'une entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE **(01)**

- maîtriser les techniques et les opérations de constitution et classement des dossiers .

1- Eléments de la compétence :

- ranger les dossiers de classement selon un certain ordre.
- Constituer les dossiers .

2- Conditions de réalisation

- ***A l'aide de :***

- Déférents supports d'information (des chemises , de classement , pochettes-classeur)
- Classeur (a clapet , vertical , horizontal) .
- Micro – ordinateur .

- ***A partir de :***

- ordre de classement .
- Fiche et fichier .

3- Critères de performances :

- Respect les méthodes de classement
- Le structure de classification doit être simple et flexible .
- Sens de responsabilité .

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (02)

-Maîtriser les opérations de l'entretien et la mise à jour des dossiers .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- Eléments de la compétence :

- Cibler l'information nécessaire à la mise à jour .
- Vérifier périodiquement les dossiers .
- Compléter le dossier et relancer la partie concerner .

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***

- Support d'information .
- Le classeur .

- ***A l'aide de :***

- Micro – ordinateur

3- Critères de performances :

- Respect des règles de conservation de document .
- Respect des méthodes et des techniques de travail

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (03)

- déterminer les besoins en assurance de la clientèle .

1- Eléments de la compétence :

- Informer la clientèle sur les d'intervention de l'assurance
- Répondre aux besoins de la clientèle ..

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***

- Documentation adaptée
- dépliant
- Textes réglementaires

- ***A l'aide de :***

- Banque de données
- Produits et service d'assurance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Liste des tarifs d'assurance.

3- Critères de performances :

- Déterminer correctement les besoins en assurance .
- .

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (04)

- vendre de certains produits d'assurance

1- Eléments de la compétence :

- Souscrire la police d'assurance
- Exécuter les ordres de l'encaissement .
- Gérer la police d'assurance

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***

- Des formulaires afférents .
- Des informations de souscription contrats .
- Rubrique
- barème

- ***A l'aide de :***

- tarifs de la socité d'assurance

3- Critères de performances :

- Application correcte des des calcules
- Respect des méthodes et des techniques de travail

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (05)

- rédiger les documents administratif de domaine de l'activité d'assurance..

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- Eléments de la compétence :

- Etudier un texte lie à la spécialité .
- Rédiger les différent types des notes
- Rédiger un copte rendu d'un accident , d'un entretien .
- Rédiger une procès verbal , un rapport d'évaluation
- Rédiger un lettre commercial.

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***

- Etude de cas .

- ***A l'aide de :***

- Support d'informations

3- Critères de performances :

- Respect des techniques de rédaction administratif

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (06)

- procéder a la souscription des contrats d'assurance en respectant les règles législative de la responsabilité civil de l'activité .

1- Eléments de la compétence :

- identifier les notions et la classification des droits subjectifs
- définir la propriété .
- identifier les obligations d'un assurant

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***

- les règles de marché d'assurance

- ***A l'aide de :***

- *texts législative de code civil*

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- <u>Critères de performances</u> :

- Respect des méthodes et des techniques de travail
- Interprétation juste
- Adaptation aux situations traitées

-

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (07)

- Identifier les différentes contrats de sociétés et les contrats commerciaux.

1- Eléments de la compétence :

- Déterminer les actes de commerce .
- Identifier les contras des société .
- Identifier les contras commerciaux .

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***
  - Etude de cas .
- ***A l'aide de :***
  - Texte législatif de code de commerce .

3- Critères de performances :

- Respect des texte de droit de commerce
- Interprétation juste des différentes dispositions
- respect les textes législatif

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (08)

.- définir l'entreprise et déterminer ses fonctions

1- Eléments de la compétence :

- Déterminer les fonctions de l'entreprise
- Définir l'entreprise et identifier le structure organisationnel .
- Identifier la gestion de cheque fonction.

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***
  - Etude de cas
- ***A l'aide de :***

3- Critères de performances :

- Identification correcte de l'organisation de l'entreprise .
- Edentification correcte des fonctions d'entreprise

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (09)

- Utiliser l'outil informatique pour gérer les dossiers

1- Eléments de la compétence :

- Décrire un micro – ordinateur
- Utiliser l'outil informatique
- Utiliser les logiciels

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***

- Fiche et fichier informatique

- ***A l'aide de :***

- Micro – ordinateur .
- Dossier

3- Critères de performances :

- Utilisation correct et rapide d'outil informatique .

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (10)

- Appliquer les calcule commerciaux et comptables

1- Eléments de la compétence :

- Calculer les opérations courants.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Calculer les prix et l'intérêt

2- <u>Conditions de réalisation</u>

- ***<u>A partir de</u> :***

  - Etude de cas
  - Exercices d' application

- ***<u>A l'aide de</u> :***

3- <u>Critères de performances</u> :

- Pertinence et exactitude des calculs .

<u>FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES</u>

***<u>ENONCE DE LA COMPETENCE</u> :* (11)**

- comptabiliser les opérations courants d'une entreprise economique et d'assurance

1- <u>Eléments de la compétence</u> :

- Tenir le journal et le grande livre
- etablir l'etat de resultat .
- Etablir un bilan

2- <u>Conditions de réalisation</u>

- ***<u>A partir de</u> :***

  - Exercices d' application

- ***<u>A l'aide de</u> :***

- plan comptable nationnal
- document comptable
  // commercaiux

3- <u>Critères de performances</u> :

- Application drs principes de la comptabilité géreral

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- .rugéstrument correct des opérations comptable

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : **(12)**

- - identifier les diférents assurance

1- Eléments de la compétence :

- définir léassurance rerestres
- définir l'assurance dommages .
- définir l'assurance de personnes

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***
  - texts législative
- ***A l'aide de :***
- etude de cas

3- Critères de performances :

- identification correcte
- .

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : **(13)**

- identifier les défirents documments commercaiux

1- Eléments de la compétence :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- définir le commerce et le commercant
- définir les documment de commande .
- définir les documment de livrison
- définir les documment de paiement
- définir la banque

2- <u>Conditions de réalisation</u>

- ***<u>A partir de</u> :***

- documments commerciaux

- ***<u>A l'aide de</u> :***

- exercices

- ***3- <u>Critères de performances</u> :***
  - identification correcte

.

<u>FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES</u>

***<u>ENONCE DE LA COMPETENCE</u> :* (14)**

- savoir rédiger un document en francais et traduire un méssage orale

1- <u>Eléments de la compétence</u> :

- maitriser les regls d'ortographe
- . maitriser les regls de grammaire
- rédiger les documents en lange francais
- traduire un méssage orale
- déterminer la terminologie d'assurance

2- <u>Conditions de réalisation</u>

- ***<u>A partir de</u> :***

- exercices

- ***<u>A l'aide de</u>***

- mise en situation relationelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- Critères de performances :

- .réspect les réles d'ortographe et de la grammaire

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

***ENONCE DE LA COMPETENCE :* (15)**

- etablir une communication interpersonnelle

1- Eléments de la compétence :

- définir les élements du processus de la communication
- déterminer les téchniques d'accueil .

2- Conditions de réalisation

- ***A partir de :***
  - jeux de role
- ***A l'aide de :***

- mise en situation relationnel

3- Critères de performances :

- respect des téchnique de communication
- .respect des téchniques d'accueil

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

***ENONCE DE LA COMPETENCE :* (16)**

- identifier l'organisation et le fonctionnement d'une entreprise d'assurance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- <u>Eléments de la compétence</u> :

- identifier le role de l'entreprise d'assurance
- déterminer les fonctions d'entreprise d'assurance .
- identifier l'organisation et d'une agence d'assurance

2- <u>Conditions de réalisation</u>

- ***<u>A partir de</u> :***
  - etude de cas
- ***<u>A l'aide de</u> :***

3- <u>Critères de performances</u> :

- identification correct

<u>Tableau de mise en relation des compétences professionnelles et des compétences complémentaires .</u>

Compétence complémentaire / pétence essionnelle	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	CC7	CC8	CC9	CC10	CC11C	C
CP 01					❖					❖		
CP 02					❖					❖		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CP 03	❖	❖	❖	❖	❖			❖	❖	❖	❖	
CP 04		❖	❖		❖	❖	❖	❖	❖			

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر