الجمهـوريـة الجـزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

MINISTERE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS

Institut National de la Formation Et de l'Enseignement Professionnels

المعهـد الوطنـي للتكويـن و التعليم المهنييـن

# Référentiel de Certification

# Assurances

**CODE : TAG0719**

Comité d'homologation
Visa N° TAG 15/07/08

**BTS**

**Niveau V**

**2008**

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

09, rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél :(021)92.24.27.92.14.71fax (021)92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## I- PRESENTATION DE LA PROFESSION :

**1- Branche professionnelle : TAG** / BAS

**2- Famille des métiers :** FINANCES

**3- Dénomination de la spécialité :** Assurances

**4- Description de la spécialité :**

Le technicien supérieur en assurance participe à des activités à caractère commercial, technique ou de gestion, portant sur des contrats afférents à des risques standardisés (vie, santé, automobile, multirisque, habitation, etc.…),ainsi que sur des risques spécifiques (risques industriels,construction,responsabilité civil,etc.…),en assurance de personnes ou de dommages .Il doit avoir une maîtrise de la pratique technique des différentes branches d'assurances.

Taches principales :

- Animer un groupe chargé de la fonction production et de la vente des produits d'assurance.
- Etablir des contrats d'assurances complexes avec une tarification spécifique.
- Assurer la gestion des sinistres.
- Evaluer les procédures de règlements des dossiers des clients.

## II- EQUIPEMENTS ET SUPPORTS UTILISES :

**Matériel :** Equipement informatique

**Logiciels :**

**Matériel audiovisuel :**

## III- CONDITIONS DE TRAVAIL :

**Eclairage :** Lumière naturelle – lumière artificiel
**Température et humidité :** Normale
**Bruits et vibrations :**
**Poussière :** due aux dossiers et archives
**Risques et maladies professionnelles :** Risque inhérent à la station debout - stress
**Contacts sociaux :**

Relations internes : avec les collègues de travail et supérieurs
Relations externes : avec les clientèles et autres organismes

## IV- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

**Matérielle :** Il est responsable du matériel mis à sa disposition tel que l'équipement de bureau et l'outil informatique


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**Décisionnelle :**

**Morale :**

- Sur les fonds encaissés
- Sur les transactions effectuées

**Sécurité :**

- Sur soit même
- Sur les autres personnes sous sa responsabilité

**V- POSSIBILITES DE PROMOTION :**

**Cadre réglementaire :** Selon convention collective (cadre règlementaire)

**Par formation :** Stage interne / externe

**VI- FORMATION :**

**Conditions d'admission : 3 AS**

**Durée de la formation :** 30 mois soit 3060 heures de formation dont 06 mois de stage pratique.

**Niveau de qualification :** V

**Diplôme :** Brevet Technicien supérieur en assurance


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## PRESENTATION DES POSTES STANDARDS

| Intitulé des postes standard | Taches professionnelles |
|---|---|
| - Evaluation du risque | - Examiner le risque<br>- Détermination technique des garanties appropriées en assurance<br>- Elaboration des propositions d'assurance |
| - Gestion technique | - Etablissement et gestion des contrats d'assurance<br>- Gestion des sinistres |
| - Gestion administrative | - Gestion des documents et des états<br>- Contacts avec l'environnement |
| | |



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## TABLEAU DES TACHES ET DES COMPETENCES

| Tâches | Compétences professionnelles |
|---|---|
| - Examiner le risque | - Examiner le risque |
| - Détermination technique des garanties appropriées en assurance | - Déterminer les besoins en assurance du marché |
| - Elaboration des propositions d'assurance | - Elaborer les propositions sur les polices d'assurance |
| - Etablissement et gestion des contrats d'assurance | - Etablir les contrats d'assurance<br>- Gérer les contrats d'assurance |
| - Gestion des sinistrés | - Gérer les états des sinistrés |
| -Participer a la Gestion des documents et des états | - Gérer les documents administratifs<br>- Gérer les états de production |
| - Contacts avec l'environnement | - Contacter l'environnement de la société |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

| Discipline, domaines | Compétences complémentaires |
|---|---|
| - Protection et prévention | - Identifier les règles de protection et de prévention des risques assurés par la société d'assurance |
| - Droit commercial et assurance | Identifier les différentes dispositions du droit commercial et assurance qui régissent les contrats d'assurances |
| - Comptabilité générale | Tenir les différents documents comptables et commerciaux |
| - Communication et technique d'expression | Appliquer les techniques de communication et d'expression |
| - Mathématique financière | Appliquer les formules des mathématiques financières et commerciales dans le domaine des assurances |
| - l'économie de l'entreprise | Identifier l'entreprise et déterminer ses fonctions ainsi que ses structures organisationnelles |
| - Informatique | Utiliser l'outil informatique pour présenter des données et consulter des informations |
| - Marketing | Identifier les concepts du marketing de service et déterminer les besoins de la clientèle en assurance |
| - Droit Civil | - Etablir les polices d'assurances en respectant les règles du droit civil |
| -Statistiques | -Appliquer les différentes notions et méthodes statistiques |
| - Méthodologie | -Elaborer un mémoire de fin de formation |
| -Anglais | -Lire les différents documents de travail rédiger en anglais et répondre par écrit ou oralement à une situation professionnelle |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Examiner le risque

**Eléments de la compétence :**

- Prendre contact avec le client
- Se déplacer sur le site
- Remplir les fiches de visites du risque

**Conditions de réalisation**

**A l'aide de :**

- Téléphone
- Fax – Télex
- Moyen de transport – Fiche de visite du risque
- Liste des tarifs d'assurance de l'entreprise

**A partir de :**

- Consultation de l'annuaire des entreprises
- Rapport de constat des clients
- Informations sur les clients

**Critères de performances :**

- Application correcte des techniques de la prospection
- Respect des méthodes et des techniques de travail


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

- **ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Déterminer les besoins en assurance du marché

- **Eléments de la compétence :**

- Adapter des polices types d'assurances de l'entreprise au désir et aux besoins de la clientèle
- Informer le client sur les cas d'intervention de l'assurance

- **Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**

- Liste des tarifs d'assurance
- Fiche de conditions générales et particulières

- **A partir de :**

- Besoins des clients en assurance

- **Critères de performances :**

- Détermination correcte des besoins en assurance


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Elaborer les propositions de polices d'assurance

**1- Eléments de la compétence :**

- Elaborer des taux de risque par nature
- Présenter la prime commerciale aux clients
- Informer les clients de la société sur les moyens de réduction de la prime

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Fiche de proposition de police d'assurance
  - Prospectus d'assurance
  - Tarifs de la société d'assurance
- **A partir de :**
  - Rubrique
  - Barèmes
  - Tarifs d'assurance

**3- Critères de performances :**

- Capacité d'analyse
- Application correcte des tarifs et des barèmes de la société


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Etablir les contacts d'assurance

## 1- Eléments de la compétence :

- Préparer les conditions particulières du client
- Remettre aux clients les conditions générales de couverture

## 2- Conditions de réalisation

- **A l'aide de :**

  - Support technique t imprimés
  - Police d'assurance
  - Note de service et circulaire
  - Contrats

- **A partir de :**

  - Rapport d'analyse du risque

## 3- Critères de performances :

- Respect des méthodes et des techniques de travail
- Respect des tarifs de la société
- Respect des pouvoirs de souscription des contrats d'assurance


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Gérer les contrats d'assurance

## 1- Eléments de la compétence :

- Etablir les quittances des primes
- Relancer les clients pour le paiement de la prime
- Elaborer les avenants modifiant les contrats

## 2- Conditions de réalisation

- **A l'aide de :**
  - Quittances des primes
- **A partir de :**
  - Documents des primes de la société

## 3- Critères de performances :

- Respect des techniques de travail


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Gérer les états des sinistrés

**1- Eléments de la compétence :**

- Prendre en charge le dossier
- Ouvrir le dossier
- Identifier les pièces justificatives du dossier
- Préparer les avis de règlement
- Procéder à la signature des quittances de règlement
- Transmettre les dossiers à la structure des recours

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**

  - Dossiers – recours – fiches techniques – déclarations – contrats – rapports d'évaluation des dommages – avis de règlement – quittances – notes circulaires

- **A partir de :**

  - Codification séquentielle et chronologique :

    * de la déclaration du client et de la nature du risque
    * Evaluation du risque

**3- Critères de performances :**

- Gestion correcte les états des sinistrés



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Gérer les documents administratifs

## 1- Eléments de la compétence :

- Elaborer les bordereaux des états de production et des sinistrés
- Tenir les registres de production et de sinistrés par branche et par nature
- Etablir les avis de recette et de dépense
- Etablir les pièces de dépense

## 2- Conditions de réalisation

- **A l'aide de :**
  - L'état des sinistrés
  - Moyen de paiement
- **A partir de :**
  - Rapport d'expertise
  - Déclaration du client

## 3- Critères de performances :

- Remplir correctement les documents
- Pertinence des informations portées sur les registres
- Respect de la procédure d'établissement de l'avis de recette / dépense


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Gérer les états de production et élaborer les états des sinistrés

**1- Eléments de la compétence :**

- Elaborer les états de production
- Etablir les bordereaux de production
- Elaborer les états des sinistrés

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Bordereaux de production
  - Registre de production

- **A partir de :**
  - Déclaration du client

**3- Critères de performances :**

- Respect des conditions réglementaires
- Respect des ordres chronologiques des opérations


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Contacter l'environnement de la société

**1- Eléments de la compétence :**

- Adresser les mises en cause
- Demander les autorisations de règlement
- Transmettre les états de production et des sinistrés à la hiérarchie
- Transmettre les dossiers aux avocats en cas de litige

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Lettres de recours
  - Formulaire
  - L'état de production et de sinistrés
- **A partir de :**
  - Dossier

**3- Critères de performances :**

- Respect des méthodes de travail


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Identifier les règles de protection et de prévention des risques assurés par la société.
  D'assurance

**1- Eléments de la compétence :**

- Déterminer les règles de production
- Déterminer les règles de prévention des risques

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Support d'informations
- **A partir de :**
  - Cas déterminés

**3- Critères de performances :**

- Identification correcte des règles de protection et de prévention des risques


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

Identifier les différentes dispositions du droit commercial et assurance qui régissent les contrats d'assurances

**1- Eléments de la compétence :**

- Préparer les conditions particulières du client
- Remettre aux clients les conditions générales de couverture
- Procéder à la signature du contrat selon les pouvoirs de souscription
- Elaborer les taux par nature de risque
- Présenter la prime commercial aux clients
- Informer les clients sur les risques de réduction de la prime

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**

  - Droit commercial et des assurances
  - Conditions générales
  - Fiche de proposition d'assurance
  - Prospectus

- **A partir de :**

  - Besoins des clients en couverture du risque

**3- Critères de performances :**

- Respect du droit commercial et assurance


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Etablir les polices d'assurances en respectant les règles du droit civil

**1- Eléments de la compétence :**

- Préparer les conditions particulières du client
- Remettre aux clients les conditions générales de couverture
- Procéder à la signature du contrat selon les pouvoirs de souscription

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Droit civil
  - Conditions générales

- **A partir de :**
  - Conditions particulières

**3- Critères de performances :**

- Respect du droit civil


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Tenir les différents documents comptables et commerciaux

**1- Eléments de la compétence :**

- Tenir le journal et le grand livre
- Etablir l'état de résultat
- Etablir un bilan
- Suivre l'état des effets de commerce
  - * les effets à payer
  - * les effets à recouvrir

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Documents comptables
  - PCS

- **A partir de :**
  - Documents commerciaux

**3- Critères de performances :**

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


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- appliquer les techniques d'expression et de la communication

## 1- Eléments de la compétence :

- Rédiger une note
- Rédiger un compte rendu
- Rédiger un procès verbal
- Rédiger un rapport de constat

## 2- Conditions de réalisation

- **A l'aide de :**
  - Support d'informations

- **A partir de :**
  - Des exemples
  - Des exercices

## 3- Critères de performances :

- Respect des techniques de rédaction des documents administratifs


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Appliquer les formules des mathématiques financières et commerciales dans le domaine des assurances

**1- Eléments de la compétence :**

- Calculer les intérêts simples, composés et l'escompte
- Calculer les anuités
- Déterminer les opérations de change

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Support d'information
- **A partir de :**
  - Exercices

**3- Critères de performances :**

- Exactitude des calculs
- Application correcte des formules


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Identifier l'entreprise et déterminer ses fonctions ainsi que ses structures organisationnelles

## 1- Eléments de la compétence :

- Définir l'entreprise et identifier les différentes formes de l'entreprise
- Situer l'entreprise dans son environnement
- Déterminer les principales fonctions de l'entreprise

## 2- Conditions de réalisation

- **A l'aide de :**

- **A partir de :**

  - Etude de cas

## 3- Critères de performances :

- Définition correcte de l'entreprise et sa structure organisationnelle
- Détermination correcte des fonctions de l'entreprise


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Utiliser l'outil informatique pour présenter des données et consulter des informations

## 1- Eléments de la compétence :

- Introduction (décrire un micro-ordinateur)
- Hard (l'architecture d'un ordinateur, les composants, les périphériques)
- Les systèmes d'exploitations
- Traitement de texte
- Excel - réseau

## 2- Conditions de réalisation

- **A l'aide de :**
  - Micro-ordinateur
- **A partir de :**
  - Support d'information

## 3- Critères de performances :

- Utilisation correcte de l'outil informatique


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

- Identifier les concepts du marketing de service et déterminer les besoins de la clientèle en matière d'assurance

**1- Eléments de la compétence :**

- Identifier les concepts du marketing de service
- Déterminer les besoins de la clientèle en matière d'assurance (Etude de marché)

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :**
  - Support d'informations
- **A partir de :**
  - Cas pratique

**3- Critères de performances :**

- Identification correcte des concepts du marketing de service
- Détermination correcte des besoins de la clientèle


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

Appliquer les différentes notions et Méthodes statistiques

**1- Eléments de la compétence** :
- identifier les distributions statistiques à un caractère
- identifier les caractéristiques de tendance centrale
- identifier les caractéristiques de dispersion
- identifier la notion et la méthode d'ajustement
- identifier les indices
-Appliquer les lois de probabilité usuelle

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :** support d'information

- **A partir de :** exercices

**3- Critères de performances :**

- application correcte des différentes notions et méthodes statistiques
- exactitude des calculs
- fiabilité des chiffres


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

Lire les différents documents de travail rédiger en anglais et répondre par écrit ou oralement à une situation professionnelle

**1- Eléments de la compétence** :

- grammaire
- orthographe
- étude de texte du domaine d'assurance

**2- Conditions de réalisation**

- **A l'aide de :** support d'information

- **A partir de :** étude de texte

**3- Critères de performances :**

Application correcte des règles de la langue anglaise



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES**

**ENONCE DE LA COMPETENCE :**

-Elaborer un mémoire de fin d'étude

**1- Eléments de la compétence :**

- Identifier les différentes méthodes de recherche
- Appliquer une démarche méthodologique pour élaborer un mémoire
- Identifier et appliquer les règles de rédaction d'un mémoire
- Préparer une soutenance

**2- conditions de réalisation :**

- **A partir de :**

- Etude de cas

- **A l'aide de :**

- Support d'information

**3- Critères de performance :**

- Respect des règles de la méthodologie


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Tableau de mise en relation des compétences professionnelles et des compétences complémentaires

| **Compétences complémentaires / Compétences professionnelles** | Cc1 | cc2 | cc3 | Cc4 | cc5 | cc6 | cc7 | Cc8 | Cc9 | Cc10 | Cc11 | cc12 | Cc13 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CP1 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | - |
| CP2 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | - |
| CP3 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | - |
| CP4 | X | X | X | X | - | X | X | X | X | X | X | X | - |
| CP5 | X | X | X | X | - | X | X | X | X | X | X | X | - |
| CP6 | X | X | X | X | - | X | X | X | X | X | X | X | - |
| CP7 | X | X | X | X | - | - | - | - | - | X | X | X | X |
| CP8 | X | X | X | X | - | - | - | - | - | X | X | X | X |
| CP9 | X | X | X | X | - | - | - | - | - | X | X | X | X |



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر