الجمهـوريـــة الجـزائـريـــة الديمقـراطيـــة الشعبيـــة

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 للتكويـــــن و التعليم المهنييـن

Référentiel des Activités Professionnelles

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

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

Présentation de la spécialité :

Branche professionnelle : TAG/ BAS

Famille des métiers : FINANCE

Dénomination de la spécialité : Assurances

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.

Conditions de travail :

Eclairage : Lumière naturelle - lumière artificielle
Température et humidité : normale
Risques professionnels :

- Risque inhérent à la station debout
- Stress

Contacts sociaux :

- Interne : avec les collègues de travail et supérieurs
- Externe : avec la clientèle et autres organismes

EXIGENCES DE LA PROFESSION :

Physique :

- Etre en bonne santé
- Avoir une bonne présentation

Intellectuelle et culturelle :

- Sens de l'organisation
- Esprit d'analyse et de synthèse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Sociale :

- Sens des contacts et capacité d'écoute
- Persuasif
- Esprit d'équipe

Contre indication :

- Handicap sensoriel
- Difficultés d'allocution
- Nervosité

RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

Responsabilité matérielle :

- Sur les équipements

Responsabilité morale :

- Sur les fonds encaissés
- Sur les transactions effectuées

Sécurité :

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

POSSIBILITE DE PROMOTION :

1- Cadre réglementaire :

- Selon convention collective,
- Cadre réglementaire

FORMATION :

Conditions d'accès : Niveau 3 As

Age minimum : 17 ans

Durée de la formation : 30 mois soit 3060heures de formation (dont 06 mois de stage pratique)

Niveau de qualification : V

Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur en Assurance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IDENTIFICATION DES POSTES ET DES TACHES

Postes	Tâches
- Evaluation du risque	- Examiner le risque - Détermination technique des garanties appropriées en assurance - Elaboration des propositions d'assurance
- Gestion technique	- Etablissement et gestion des contrats d'assurances - Gestion des sinistres
- Gestion administrative	- Gestion des documents et des états - Contacts avec l'environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Postes	Tâches
T1-1- Examiner le risque	- Prendre contact avec le client - Se déplacer sur site (sur les lieus) - Remplir les fiches de visites du risque
T1-2- Détermination technique des garanties appropriées en assurance	- Analyser les besoins à couvrir - Adapter les options d'assurance aux réalités du client - Informer le client sur les cas d'intervention de l'assurance
T1-3- Elaboration des propositions d'assurance	- Elaborer les taux par nature de risque - Présenter la prime commerciale au client - Informer les clients sur les moyens de réduction de la prime
T2-1- Etablissement et gestion des contrats d'assurance	- Préparer les conditions particulières du client - Remettre aux clients les conditions générales de couverture - Procéder à la signature du contrat - Encaisser la prime - Gérer les créances - Elaborer les avenants
T2-2- Gestion des sinistres	- Ouvrir le dossier - Demander aux clients l'ensemble des pièces constitutives du dossier - Préparer les avis de règlement - Procéder à la signature des quittances de règlement de l'indemnisation du client - Transmettre les dossiers à la structure des recours
T3-1- Gestion des documents et des états	- Elaborer les bordereaux et les états de production - Elaborer les bordereaux et les états des sinistres - Tenir les registres de production et des sinistres par branche et par nature - Etablir les avis de recette et de dépense - Préparer les opérations comptables et finances
T3-2- Contact avec l'environnement	- Contacter les experts et les avocats - Demander les autorisations de souscription et de règlement - Transmettre les états de production et de sinistre à l'hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1.1 : Examiner le Risque

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Prendre contact avec le client de la société - Se déplacer sur site - Remplir les fiches de visite du risque	**A l'aide** : - éléphone - ax – Télex - oiture ou autre moyen de transport - iche de visite du risque **A partir** : - ituation réelle - onsultation de l'annuaire des entreprises - apport de constat des lieux - nformations sur les clients de l'entreprise	- pplication correcte des techniques de la prospection - ens de l'observation - ouci du détail et de la précision - espect des techniques des contrats d'assurance - ualité de la communication - espect des méthodes et des techniques de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1.2 : Détermination technique des garantis appropriées en assurances

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Analyser les besoins à couvrir - Adapter les options d'assurances aux réalités du client - Informer le client sur les cas d'interventio n de l'assurance	**A l'aide** : Tarif d'assurance Conditions générales et particulières Prospectus d'assurance Convention spéciale **A partir** : Des besoins des clients en assurance à couvrir	- étermination correcte des besoins en assurance à couvrir - ualité de la communication - ouci du détail et de la précision

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1.3 : Elaborer des propositions d'assurance

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Elaborer des taux par nature de risque - Présenter la prime commerciale aux clients - Informer les clients sur les moyens de réduction de la prime	**A l'aide de** : Fiche de proposition d'assurance Prospectus d'assurance Tarif d'assurance **A partir** : Des barèmes Des tarifs d'assurance Rapport d'expertise	Respect de la rubrique et la tarification afférente pendant le classement du risque Appliquer correctement les tarifs et les barèmes de la société Exactitude et pertinence des calculs Capacité d'analyse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 2.1 : Etablissement et gestion des contrats d'assurance

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Préparer les conditions particulières du client Remettre aux clients les conditions générales de couverture Procéder à la signature du contrat Encaisser la prime Gérer les créances Elaborer les avenants	**A l'aide de** : Imprimés et supports techniques Police d'assurance Note de service Circulaire Contrats **A partir** : Type et nature du risque à couvrir Analyse de la police	- espect de la démarche et des pouvoirs de souscription - xactitude des calculs des primes - espect des tarifs de la société - espect des techniques du travail de la gestion des créances

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 2.2 : Gestion des sinistrés

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Ouvrir le dossier Demander aux clients l'ensemble des pièces constitutives du dossier Préparer les avis de règlement Procéder à la signature des quittances de règlement et l'indemnisation du client Transmettre les dossiers à la structure des recours	**A l'aide de** : Dossiers – recours Fiches techniques Déclaration Contrat Rapport circonstancié et évaluation des dommages Les avis de règlement Quittances Notes circulaires Acte de subrogation **A partir** : Codification séquentielle et chronologique : De la déclaration du client et la nature du sinistre de l'évaluation du risque	Repérage correct des manques des pièces dans le dossier Respect des normes de classement Sens de responsabilité Conscience professionnelle Respect des délégations du pouvoir de règlement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 2.3 : Gestion des documents et des états

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Elaborer les bordereaux et les états de production Elaborer les bordereaux et les états des sinistrés Tenir les registres de production et de sinistrés par branche et par nature Etablir les avis de recette et de dépense Tenir les registres de rapprochement bancaire Préparer les opérations comptables et financières	**A l'aide de** : Bordereaux de productions Registres de production de sinistre **A partir** : Des déclarations du client Constats Rapport de l'expert sur l'évaluation des dommages	Qualité des bordereaux élaborés Respect de l'ordre chronologique des opérations Pertinence des informations portées sur le registre Respect de la procédure d'établissement de l'avis de recette et de dépense Respect des conditions réglementaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 3.2 : Contact avec l'environnement

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Contacter les experts et les avocats Demander les autorisations de souscription et de règlement Transmettre les états de production et de sinistrés à l'hiérarchie	**A l'aide de** : Lettre de recours Formulaire de mise en cause Bordereau d'envoi **A partir** : L'état de production L'état de sinistré Dossier	Respect de techniques de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline - Domaine	Limites des connaissances exigées
Protection et prévention	Notions en protection de consommateurs et sur la prévention des risques assurables par compagnie et d'autres risques divers
Droit civil	Les acteurs de la vie juridique Les droits et les biens Les paiements et les garanties accordées Les obligations (les quasi-contrats, responsabilité contractuelle)
Droit commercial et assurance	Les actes de commerce Les différents actes de commerce Le régime juridique des actes de commerce Les effets de commerce Le contrat de société Les contrats commerciaux Les contrats d'assurance
Comptabilité générale	Les comptes et les autres documents comptables Les opérations de trésorerie Les enregistrements comptables
Techniques d'expression et de communication	Les écrits d'informations La note Le compte rendu Le procès verbal Le rapport La lettre commerciale Technologie des assurances Les relations du groupe Particularité de assurances
Mathématique financière	L'escompte et les intérêts simples Les comptes courants et d'intérêt Les intérêts composés et l'escompte de l'intérêt composé Les annuités Les emprunts indivis Les emprunts obligatoires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyen de prévention
- Risque physique	- Risque de scoliose - Entassement des vertèbres - Arthrose cervicale	- Chaise confortable - (ergonomique)
- Risque visuel	- Baisse de vue - Fatigue des yeux	- Filtre ou écran LCD - Pour moniteur
- Risque de la cadence du travail	- Fatigue - nervosité	- Prévoir des pauses - Travail régulier - Organisation du temps de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر