République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle

المعهد الوطـني للتكـويـن المهـني

Référentiel des Activités Professionnelles

Agent de Maîtrise des Techniques d'Assurances

CODE : TAG 0724

Comité d'homologation
Visa N° TAG 04-05-06

BP

Niveau IV

2006

9. Chemin d'Hydra EL-BIAR -Alger - ☎ (Tèl) : 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** : TAG
2 - **Famille de métiers** : Finances et assurances
3 – **Dénomination de la spécialité** : Brevet professionnel en Assurance

4 – **Description de la spécialité** :

Le titulaire du brevet professionnel en assurance est un agent assistant qui travaille dans les sociétés d'assurances, il informe la clientèle de la société (particuliers, entreprises) sur les différents produits d'assurances de la société (polices d'assurances) , l'assurance incendie, les dégâts des eaux, le vol…..etc.
Il établi les contrats d'assurances pour la clientèle de la société et assure le suivi de leurs dossiers.

Tâches essentielles :

- Etudier le risque
- participer aux opérations de vente de ces produits d'assurances (il collabore avec les courtiers d'assurances)
- participer aux négociations des contrats d'assurances avec les clients pour déterminer le type de police à proposer, les conditions générales de garanties (genre de garantie et degré) de risque à couvrir ainsi que les conditions de paiement (tarification)
- suivre les dossiers de la clientèle
- classer les dossiers et la correspondance de la société d'assurance.

II – Conditions de travail :

Eclairage : lumière naturelle, lumière artificielle
Température et humidité : normale / ambiante
Risques professionnels :

- risque inhérent à la station debout
- stress

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Contacts sociaux :

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

III – Exigences de la profession :

1 – **Physique** :

- être en bonne santé
- avoir une bonne présentation

2 – **Intellectuelle** :

- sens de l'organisation
- méthodique
- sens du contact et capacité d'écoute
- esprit d'équipe

IV – Responsabilité de l'opérateur :

Responsabilité du tenant du poste :

- sur les équipements mis à sa disposition
- sur les fonds encaissés

Sécurité :

- sur soi même

V – Equipements et matériaux utilisés

- Matériels et mobiliers de bureau
- Micro-ordinateur
- Outillages et matériels divers (téléphone, fax…….)

VI – Possibilité de promotion :

A) cadre réglementaire : conformément au statut
B) Accès aux postes supérieurs : par expérience professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Formation :

Conditions d'accès : 2 AS

Age minimum : 17 ans

Durée de la formation : 24 mois (dont 3 mois de stage pratique)

Niveau de qualification : Niveau IV

Diplôme : Brevet Professionnel en « Assurance »
« Agent de maîtrise des techniques d'assurances »

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identification des postes de travail

Postes	***Tâches***
Etude du risque	• Apprécier le risque • déterminer techniquement les besoins en assurance • élaborer les propositions d'assurance (police d'assurance)
Gestion technique	• confectionner et gérer les contrats d'assurances • gérer les dossiers sinistres et recours
Gestion administrative	• établir les états de productions, sinistres, recours et créances • classer les dossiers de la clientèle et la correspondance de la société.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	*Opérations*
Apprécier le risque	• prendre contact avec le client • se déplacer sur site • remplir les fiches de visites du risque • faire appel à un expert dans le cas ou le risque est important
Déterminer techniquement les besoins en assurance	• informer le client sur les cas d'intervention de l'assurance • adapter les polices types d'assurance au désir et aux besoins de la clientèle
Elaborer les propositions d'assurances	• déterminer les taux par nature de risque • présenter la prime commerciale aux clients • informer les clients sur les moyens de réduction de la prime • expliquer aux clients l'étendu de garantie de chaque police d'assurance • informer les assurés sur l'échéance de leur contrat d'assurance
Confectionner et gérer les contrats d'assurance	• préparer les conditions particulières des clients • remettre aux clients les conditions générales de couverture • soumettre à la signature • encaisser la prime • élaborer les avenants

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	*Opérations*
Gérer les dossiers sinistre et recours	• s'assurer que le contrat d'assurance est en cours de validité • s'assurer qu'il s'agit d'un événement garanti • s'assurer que la prime correspondante est réglée • prendre en charge les dossiers • saisir l'expert pour l'évaluation des dommages • demander aux clients l'ensemble des pièces constitutives du dossier • étudier attentivement le rapport d'expertise • informer le client sur la suite réservée au dossier • informer le client sur le montant pris en charge par la compagnie ou les raisons pour lesquelles le dossier a fait l'objet d'un classement sans suite • préparer les avis de règlement au cas de prise en charge du dossier
Etablir les états des productions, sinistres, recours et créances	• élaborer les bordereaux et les états de production • élaborer les bordereaux et les états des sinistres • élaborer les bordereaux des créances et assurer le suivi • tenir les registres de production et de sinistre par branche et par nature • établir les pièces de dépenses • élaborer l'inventaire de dossier sinistre au 31.12 de chaque année.
Classer les dossiers de la clientèle et la correspondance de la société	• classer les dossiers des clients (productions et sinistres) • classer la correspondance de l'entreprise et autres documents administratifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 : Apprécier le risque

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
• prendre contact avec le client • se déplacer sur site • remplir les fiches de visite du risque • faire appel à un expert dans le cas ou le risque est important	**A l'aide de** : • téléphone • fax • voiture ou autre moyen de transport • fiche de visite du risque **A partir de** : • Situation réelle • Consultation de l'annuaire des entreprises • Informations sur les clients de l'entreprise • Rapport de visite de risque	• sens de l'observation • souci du détail et de la précision • respect des techniques des contrats d'assurance • qualité de la communication • respect des méthodes et des techniques de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 2 : déterminer techniquement les besoins en assurance

Opérations	***Conditions de réalisation***	***Critères de performance***
• informer le client sur les cas d'intervention de l'assurance • adapter les polices types d'assurances de l'entreprise au désir et aux besoins de la clientèle	**A l'aide de** : • tarif d'assurance • conditions générales et particulières • prospectus d'assurance, convention spéciale **A partir de** : • des besoins des clients en assurance à couvrir	• détermination correcte des besoins en assurance à couvrir • qualité de la communication • souci du détail et de la précision

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 3 : Elaborer les propositions d'assurance

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
• déterminer les taux par nature de risque • présenter la prime commerciale aux clients • informer les clients sur les moyens de réduction de la prime • expliquer aux clients l'étendu de garantie de chaque police d'assurance • informer les assurés sur l'échéance de leur contrat d'assurance	**A l'aide de** : • fiche de proposition d'assurance • prospectus d'assurance • tarif d'assurance • questionnaire **A partir de** : • des barèmes • des tarifs d'assurance • rapport de visite de risque	• respect de la rubrique et la tarification afférente pendant le classement du risque • exactitude et pertinence des calculs • capacité d'analyse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 4 : confectionner et gérer les contrats d'assurance

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
• préparer les conditions particulières des clients • remettre aux clients les conditions générales de couverture • soumettre à la signature • encaisser la prime • élaborer les avenants	**A l'aide de** : • imprimés et supports techniques • police d'assurance • note de service • circulaires • contrats • logiciels appropriés **A partir de** : • type et nature du risque à couvrir	• respect de la démarche et des pouvoirs de souscription • exactitude des calculs des primes • respect des tarifs de la société

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 5 : gérer les dossiers sinistres et recours

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
• s'assurer que le contrat d'assurance est en cours de validité • s'assurer qu'il s'agit d'un événement garanti • s'assurer que la prime correspondante est réglée • prendre en charge les dossiers • saisir l'expert pour l'évaluation des dommages • demander aux clients l'ensemble des pièces constitutives du dossier • étudier attentivement le rapport d'expertise • informer le client sur la suite réservée au dossier • informer le client sur le montant pris en charge par la compagnie ou les raisons pour lesquelles le dossier a fait l'objet d'un classement sans suite • préparer les avis de règlement au cas de prise en charge du dossier	**A l'aide de** : • fiches techniques • déclaration • rapport d'expertise et évaluation des dommages • les avis de règlement • quittances • notes circulaires • acte de subrogation **A partir de** : • codification séquentielle et chronologique *de la déclaration du client et la nature du sinistre de l'évaluation du sinistre	• respect des normes de classement • respect des délégations du pouvoir de règlement • maîtrise des risques couverts en matière de garantie, exclusion des garanties...etc

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 6 : Etablir les états de productions, sinistres, recours et créances

Opérations	*Conditions de réalisation*	*Critères de performance*
• élaborer les bordereaux et les états de production • élaborer les bordereaux et les états des sinistres • élaborer les bordereaux des créances et assurer le suivi • tenir les registres de production et de sinistre par branche et par nature • établir les pièces de dépenses • élaborer l'inventaire de dossier sinistre au 31/12 de chaque année	**A l'aide de** : • bordereaux de production • registres (de production de sinistre) • états de sinistres **A partir de** : • des déclarations du client • constats • rapport d'expertise • évaluation des réserves	• 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 7 : classer les dossiers de la clientèle et la correspondance de la Société.

Opérations	***Conditions de réalisation***	***Critères de performance***
• classer les dossiers de la clientèle (production et sinistres) • classer la correspondance et autres documents administratifs	**A l'aide de** : • d'un classeur • d'un classeur vertical • d'un classeur horizontal **A partir de** : • d'un ordre de classement *alphabétique *numérique *alphanumérique	• respect de la méthode de classement des dossiers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS, MOYENS MATERIELS UTILISES

1) Imprimés et supports techniques
2) Téléphone
3) Fax
4) Télex
5) Voiture de service (autres moyens de transport)
6) Fiche de visite du risque
7) Tarifs de l'entreprise
8) Conditions générales et particulières
9) Prospectus
10) Polices d'assurance
11) Note de service
12) Circulaire administrative
13) Modèle de contrat d'assurance
14) Fiches techniques
15) Quittances
16) Bordereaux
17) Registres
18) Etats des sinistres
19) Registres de production
20) Registres de sinistres
21) Avis de recette
22) Avis de dépense
23) Moyens de paiements
24) Formulaires
25) Modèle de lettres de recours

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Analyse des risques professionnels

Sources de danger	Effets sur la santé	Moyens de prévention
Risque dans la mauvaise organisation du travail	- Fatigue - Stress	- planification du temps de travail - patience
Utilisation de l'outil informatique	- fatigue des yeux - mal de dos	- filtre à écran - chaise adéquate

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaine	***Limites des connaissances exigées***
Protection et prévention	• notions en protection de consommateurs et la prévention des risques assurables et d'autres risques divers
Droit civil	• les personnes de la vie juridique • les droits et les biens • les paiements et les garanties accordées • les obligations (les quasi-contrats, responsabilité contractuelles……)
Droit commercial	• 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 • types de sociétés
Comptabilité générale	• les comptes et les autres documents comptables • les opérations de trésorerie • les effets de commerce • état de rapprochement - banque - CCP
Techniques d'expression et de communication	• les écrits d'information : - la note - le compte rendu - le procès verbal - le rapport - la lettre commerciale - technologie des assurances

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	- technique de réunion • les éléments d'une communication efficace • les relations du groupe • particularité des assurances
Mathématiques financières	• 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
Economie de l'entreprise	• l'entreprise (généralité) • statut de l'entreprise d'assurance • les fonctions de l'entreprise - approvisionnement - production - commerciale - financière
Statistiques	• les distributions statistiques • tendance centrale • la dispersion
Informatique	• les systèmes d'exploitation • traitement de texte • Excel • Internet
Anglais	• Initiation à l'anglais • Initiation à l'anglais commercial
Mathématiques générales	• Equation 1 et 2ème degré • Les suites
Economie générale	• Notions générales d'économie • L'activité économique • L'entreprise
Législation	• Droits et obligations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر