

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

MINISTRE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT
PROFESSIONNELS

*Institut National de la
Formation
Et de l'Enseignement
Professionnels*



المعهد الوطني
للتكوين
والتعليم المهنيين

Référentiel de Certification

ASSURANCES

CODE : TAG 0704

Comité d'homologation
Visa N° TAG 152/2001

CMP

Niveau III

2001

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 à 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 à 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 autres 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-même

- 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

PRESENTATION DES POSTES STANDARDS

<i>Postes standards</i>	<i>Taches professionnelles</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ GESTION ADMINISTRATIVE	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestion des dossiers▪ Mise a jour des dossiers
ETABLISSEMENT ET GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES	<ul style="list-style-type: none">▪ Réception de la clientèle▪ Vente de certains produits d'assurance

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

<i>Tâches</i>	<i>Compétences professionnelles</i>
- gérer les dossiers	- maîtriser les techniques de classement 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 .

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

<i>Discipline, domaines</i>	<i>Compétences complémentaire</i>
- Techniques de rédaction administrative	- rédiger les documents administratifs de domaine de l'activité
- droit civil	- procéder à la souscription des contrats d'assurance en respectant la législation de la responsabilité civile de l'activité .
- Droit commercial	- Identifier les différents contrats de sociétés et les contrats commerciaux
- initiation à l'Economie d'entreprise	- définir l'entreprise et déterminer ses fonctions
- Informatique	- Utiliser l'outil informatique pour gérer les dossiers .
- arithmétique	- Appliquer les calculs commerciaux et comptables .
Initiation à la comptabilité générale et d'assurance	- Comptabiliser les opérations courantes d'une entreprise économique et d'assurance
Législation d'assurance	- identifier les différents assurances
Commerce et documents commerciaux	- identifier les différents documents commerciaux
Techniques d'expression	- savoir rédiger un document en français et traduire un message

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

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 :

- Différents 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 .

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

- 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 société 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..

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

3- Critères de performances :

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

-

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (07)

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

1- Eléments de la compétence :

- Déterminer les actes de commerce .
- Identifier les contrats des sociétés .
- Identifier les contrats 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 textes de droit de commerce
- Interprétation juste des différentes dispositions
- respect des textes législatifs

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 chaque 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 .
- Identification correcte des fonctions d'entreprise

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.

- Calculer les prix et l'intérêt

2- Conditions de réalisation

- A partir de :

- Etude de cas
- Exercices d'application

- A l'aide de :

3- Critères de performances :

- Pertinence et exactitude des calculs .

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (11)

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

1- Eléments de la compétence :

- Tenir le journal et le grand livre
- établir l'état de résultat .
- Établir un bilan

2- Conditions de réalisation

- A partir de :

- Exercices d'application

- A l'aide de :

- plan comptable national
- document comptable
// commerciaux

3- Critères de performances :

- Application des principes de la comptabilité générale

- .rugéstrument correct des opérations comptable

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (12)

- - identifier les différents assurance

1- Eléments de la compétence :

- définir l'assurance 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 différents documents commerciaux

1- Eléments de la compétence :

- définir le commerce et le commerçant
- définir les document de commande .
- définir les document de livraison
- définir les document de paiement
- définir la banque

2- Conditions de réalisation

- A partir de :

- documents commerciaux

- A l'aide de :

- exercices
- **3- Critères de performances :**
 - identification correcte

.

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (14)

- savoir rédiger un document en français et traduire un message orale

1- Eléments de la compétence :

- maîtriser les regls d'ortographe
- . maîtriser les regls de grammaire
- rédiger les documents en langed français
- traduire un message orale
- déterminer la terminologie d'assurance

2- Conditions de réalisation

- A partir de :

- exercices

- A l'aide de

- mise en situation relationnelle

3- Critères de performances :

- .respect 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 éléments du processus de la communication
- déterminer les techniques 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 technique de communication
- .respect des techniques d'accueil

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

ENONCE DE LA COMPETENCE : (16)

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

1- Eléments de la compétence :

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

2- Conditions de réalisation

- A partir de :

- étude de cas

- A l'aide de :

3- Critères de performances :

- identification correct

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

Compétence complémentaire Compétence professionnelle							CC7	CC8	CC9	CC10	CC11C	CC12
	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6						
CP 01					❖					❖		
CP 02					❖					❖		

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