

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement  
Professionnels

Institut National  
de la  
Formation Professionnelle



المعهد الوطني  
للتكوين المهني

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

## **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 établit 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

## **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

**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 »

## **Identification des postes de travail**

<b><i>Postes</i></b>	<b><i>Tâches</i></b>
Etude du risque	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apprécier le risque</li><li>• déterminer techniquement les besoins en assurance</li><li>• élaborer les propositions d'assurance (police d'assurance)</li></ul>
Gestion technique	<ul style="list-style-type: none"><li>• confectionner et gérer les contrats d'assurances</li><li>• gérer les dossiers sinistres et recours</li></ul>
Gestion administrative	<ul style="list-style-type: none"><li>• établir les états de productions, sinistres, recours et créances</li><li>• classer les dossiers de la clientèle et la correspondance de la société.</li></ul>

## **TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS**

<b><i>Tâches</i></b>	<b><i>Opérations</i></b>
Apprécier le risque	<ul style="list-style-type: none"><li>• prendre contact avec le client</li><li>• se déplacer sur site</li><li>• remplir les fiches de visites du risque</li><li>• faire appel à un expert dans le cas où le risque est important</li></ul>
Déterminer techniquement les besoins en assurance	<ul style="list-style-type: none"><li>• informer le client sur les cas d'intervention de l'assurance</li><li>• adapter les polices types d'assurance au désir et aux besoins de la clientèle</li></ul>
Elaborer les propositions d'assurances	<ul style="list-style-type: none"><li>• déterminer les taux par nature de risque</li><li>• présenter la prime commerciale aux clients</li><li>• informer les clients sur les moyens de réduction de la prime</li><li>• expliquer aux clients l'étendue de garantie de chaque police d'assurance</li><li>• informer les assurés sur l'échéance de leur contrat d'assurance</li></ul>
Confectionner et gérer les contrats d'assurance	<ul style="list-style-type: none"><li>• préparer les conditions particulières des clients</li><li>• remettre aux clients les conditions générales de couverture</li><li>• soumettre à la signature</li><li>• encaisser la prime</li><li>• élaborer les avenants</li></ul>

<b>Tâches</b>	<b>Opérations</b>
Gérer les dossiers sinistre et recours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• s'assurer que le contrat d'assurance est en cours de validité</li> <li>• s'assurer qu'il s'agit d'un événement garanti</li> <li>• s'assurer que la prime correspondante est réglée</li> <li>• prendre en charge les dossiers</li> <li>• saisir l'expert pour l'évaluation des dommages</li> <li>• demander aux clients l'ensemble des pièces constitutives du dossier</li> <li>• étudier attentivement le rapport d'expertise</li> <li>• informer le client sur la suite réservée au dossier</li> <li>• 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</li> <li>• préparer les avis de règlement au cas de prise en charge du dossier</li> </ul>
Etablir les états des productions, sinistres, recours et créances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer les bordereaux et les états de production</li> <li>• élaborer les bordereaux et les états des sinistres</li> <li>• élaborer les bordereaux des créances et assurer le suivi</li> <li>• tenir les registres de production et de sinistre par branche et par nature</li> <li>• établir les pièces de dépenses</li> <li>• élaborer l'inventaire de dossier sinistre au 31.12 de chaque année.</li> </ul>
Classer les dossiers de la clientèle et la correspondance de la société	<ul style="list-style-type: none"> <li>• classer les dossiers des clients (productions et sinistres)</li> <li>• classer la correspondance de l'entreprise et autres documents administratifs</li> </ul>

## **DESCRIPTION DES TACHES**

### **Tâche 1 : Apprécier le risque**

<b><i>Opérations</i></b>	<b><i>Conditions de réalisation</i></b>	<b><i>Critères de performance</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• prendre contact avec le client</li><li>• se déplacer sur site</li><li>• remplir les fiches de visite du risque</li><li>• faire appel à un expert dans le cas où le risque est important</li></ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• téléphone</li><li>• fax</li><li>• voiture ou autre moyen de transport</li><li>• fiche de visite du risque</li></ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Situation réelle</li><li>• Consultation de l'annuaire des entreprises</li><li>• Informations sur les clients de l'entreprise</li><li>• Rapport de visite de risque</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sens de l'observation</li><li>• souci du détail et de la précision</li><li>• respect des techniques des contrats d'assurance</li><li>• qualité de la communication</li><li>• respect des méthodes et des techniques de travail</li></ul>



## DESCRIPTION DES TACHES

**Tâche 2** : déterminer techniquement les besoins en assurance

<i><b>Opérations</b></i>	<i><b>Conditions de réalisation</b></i>	<i><b>Critères de performance</b></i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• informer le client sur les cas d'intervention de l'assurance</li> <li>• adapter les polices types d'assurances de l'entreprise au désir et aux besoins de la clientèle</li> </ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarif d'assurance</li> <li>• conditions générales et particulières</li> <li>• prospectus d'assurance, convention spéciale</li> </ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des besoins des clients en assurance à couvrir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• détermination correcte des besoins en assurance à couvrir</li> <li>• qualité de la communication</li> <li>• souci du détail et de la précision</li> </ul>

## **DESCRIPTION DES TACHES**

### **Tâche 3 : Elaborer les propositions d'assurance**

<b><i>Opérations</i></b>	<b><i>Conditions de réalisation</i></b>	<b><i>Critères de performance</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• déterminer les taux par nature de risque</li><li>• présenter la prime commerciale aux clients</li><li>• informer les clients sur les moyens de réduction de la prime</li><li>• expliquer aux clients l'étendu de garantie de chaque police d'assurance</li><li>• informer les assurés sur l'échéance de leur contrat d'assurance</li></ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• fiche de proposition d'assurance</li><li>• prospectus d'assurance</li><li>• tarif d'assurance</li><li>• questionnaire</li></ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• des barèmes</li><li>• des tarifs d'assurance</li><li>• rapport de visite de risque</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• respect de la rubrique et la tarification afférente pendant le classement du risque</li><li>• exactitude et pertinence des calculs</li><li>• capacité d'analyse</li></ul>

## **DESCRIPTION DES TACHES**

### **Tâche 4 : confectionner et gérer les contrats d'assurance**

<b><i>Opérations</i></b>	<b><i>Conditions de réalisation</i></b>	<b><i>Critères de performance</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• préparer les conditions particulières des clients</li><li>• remettre aux clients les conditions générales de couverture</li><li>• soumettre à la signature</li><li>• encaisser la prime</li><li>• élaborer les avenants</li></ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• imprimés et supports techniques</li><li>• police d'assurance</li><li>• note de service</li><li>• circulaires</li><li>• contrats</li><li>• logiciels appropriés</li></ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• type et nature du risque à couvrir</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• respect de la démarche et des pouvoirs de souscription</li><li>• exactitude des calculs des primes</li><li>• respect des tarifs de la société</li></ul>

## DESCRIPTION DES TACHES

### **Tâche 5 : gérer les dossiers sinistres et recours**

<b>Opérations</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• s'assurer que le contrat d'assurance est en cours de validité</li> <li>• s'assurer qu'il s'agit d'un événement garanti</li> <li>• s'assurer que la prime correspondante est réglée</li> <li>• prendre en charge les dossiers</li> <li>• saisir l'expert pour l'évaluation des dommages</li> <li>• demander aux clients l'ensemble des pièces constitutives du dossier</li> <li>• étudier attentivement le rapport d'expertise</li> <li>• informer le client sur la suite réservée au dossier</li> <li>• 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</li> <li>• préparer les avis de règlement au cas de prise en charge du dossier</li> </ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fiches techniques</li> <li>• déclaration</li> <li>• rapport d'expertise et évaluation des dommages</li> <li>• les avis de règlement</li> <li>• quittances</li> <li>• notes circulaires</li> <li>• acte de subrogation</li> </ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• codification séquentielle et chronologique</li> </ul> <p>*de la déclaration du client et la nature du sinistre de l'évaluation du sinistre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respect des normes de classement</li> <li>• respect des délégations du pouvoir de règlement</li> <li>• maîtrise des risques couverts en matière de garantie, exclusion des garanties...etc</li> </ul>

## DESCRIPTION DES TACHES

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

<i><b>Opérations</b></i>	<i><b>Conditions de réalisation</b></i>	<i><b>Critères de performance</b></i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer les bordereaux et les états de production</li> <li>• élaborer les bordereaux et les états des sinistres</li> <li>• élaborer les bordereaux des créances et assurer le suivi</li> <li>• tenir les registres de production et de sinistre par branche et par nature</li> <li>• établir les pièces de dépenses</li> <li>• élaborer l'inventaire de dossier sinistre au 31/12 de chaque année</li> </ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bordereaux de production</li> <li>• registres (de production de sinistre)</li> <li>• états de sinistres</li> </ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des déclarations du client</li> <li>• constats</li> <li>• rapport d'expertise</li> <li>• évaluation des réserves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respect de l'ordre chronologique des opérations</li> <li>• pertinence des informations portées sur le registre</li> <li>• respect de la procédure d'établissement de l'avis de recette et de dépense</li> <li>• respect des conditions réglementaires</li> </ul>

## **DESCRIPTION DES TACHES**

**Tâche 7 :** classer les dossiers de la clientèle et la correspondance de la Société.

<b><i>Opérations</i></b>	<b><i>Conditions de réalisation</i></b>	<b><i>Critères de performance</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• classer les dossiers de la clientèle (production et sinistres)</li><li>• classer la correspondance et autres documents administratifs</li></ul>	<p><b>A l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• d'un classeur</li><li>• d'un classeur vertical</li><li>• d'un classeur horizontal</li></ul> <p><b>A partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• d'un ordre de classement</li></ul> <p>*alphabétique *numérique *alphanumérique</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• respect de la méthode de classement des dossiers</li></ul>

## **EQUIPEMENTS, MOYENS MATERIELS UTILISES**

- 1) Imprimés et supports techniques
- 2) Téléphone
- 3) Fax
- 4) Téléx
- 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

## **Analyse des risques professionnels**

<b>Sources de danger</b>	<b>Effets sur la santé</b>	<b>Moyens de prévention</b>
Risque dans la mauvaise organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fatigue</li><li>- Stress</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- planification du temps de travail</li><li>- patience</li></ul>
Utilisation de l'outil informatique	<ul style="list-style-type: none"><li>- fatigue des yeux</li><li>- mal de dos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- filtre à écran</li><li>- chaise adéquate</li></ul>



## **CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES**

<b><i>Discipline, domaine</i></b>	<b><i>Limites des connaissances exigées</i></b>
Protection et prévention	<ul style="list-style-type: none"> <li>notions en protection de consommateurs et la prévention des risques assurables et d'autres risques divers</li> </ul>
Droit civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>les personnes de la vie juridique</li> <li>les droits et les biens</li> <li>les paiements et les garanties accordées</li> <li>les obligations (les quasi-contrats, responsabilité contractuelles.....)</li> </ul>
Droit commercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les actes de commerce :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les différents actes de commerce</li> <li>le régime juridique des actes de commerce</li> <li>les effets de commerce</li> </ul> </li> <li>le contrat de société</li> <li>les contrats commerciaux</li> <li>types de sociétés</li> </ul>
Comptabilité générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>les comptes et les autres documents comptables</li> <li>les opérations de trésorerie</li> <li>les effets de commerce</li> <li>état de rapprochement               <ul style="list-style-type: none"> <li>banque</li> <li>CCP</li> </ul> </li> </ul>
Techniques d'expression et de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>les écrits d'information :               <ul style="list-style-type: none"> <li>la note</li> <li>le compte rendu</li> <li>le procès verbal</li> <li>le rapport</li> <li>la lettre commerciale</li> <li>technologie des assurances</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- technique de réunion</li> <li>• les éléments d'une communication efficace</li> <li>• les relations du groupe</li> <li>• particularité des assurances</li> </ul>
Mathématiques financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'escompte et les intérêts simples</li> <li>• les comptes courants et d'intérêt</li> <li>• les intérêts composés et l'escompte de l'intérêt composé</li> <li>• les annuités</li> <li>• les emprunts indivis</li> <li>• les emprunts obligatoires</li> </ul>
Economie de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'entreprise (généralité)</li> <li>• statut de l'entreprise d'assurance</li> <li>• les fonctions de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> <li>- approvisionnement</li> <li>- production</li> <li>- commerciale</li> <li>- financière</li> </ul> </li> </ul>
Statistiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les distributions statistiques</li> <li>• tendance centrale</li> <li>• la dispersion</li> </ul>
Informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les systèmes d'exploitation</li> <li>• traitement de texte</li> <li>• Excel</li> <li>• Internet</li> </ul>
Anglais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation à l'anglais</li> <li>• Initiation à l'anglais commercial</li> </ul>
Mathématiques générales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equation 1 et 2<sup>ème</sup> degré</li> <li>• Les suites</li> </ul>
Economie générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions générales d'économie</li> <li>• L'activité économique</li> <li>• L'entreprise</li> </ul>
Législation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits et obligations</li> </ul>

