

BREVET PROFESSIONNEL « ASSURANCES »

A N N E X E I

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

INTRODUCTION AU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

I - 1 ANALYSE DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE :

A - Contexte professionnel :

Le secteur de l'assurance connaît depuis quelques années des évolutions importantes liées à des facteurs endogènes et exogènes, qui peuvent être regroupés sous trois rubriques :

- **Le cadre légal et réglementaire :**

La réglementation et la fiscalité : L'activité de l'assurance est, en France en particulier, régie par des règles très détaillées, tant en ce qui concerne les contrats, la distribution des produits et services, que le fonctionnement des entreprises. Les règles juridiques fixées notamment par le droit civil, commercial, social et fiscal ont également un impact permanent sur l'activité d'assurance.

La protection sociale : Les modifications des systèmes de protection sociale dans les domaines de la santé et de la vieillesse entraînent des variations de la demande d'assurance dans ces domaines.

- **Le contexte économique :**

- **Les marchés :**

L'évolution de la demande : Au-delà des variations induites par les évolutions du cadre légal et réglementaire, le niveau d'exigence des particuliers comme des entreprises est plus élevé que par le passé.

- En matière d'assurances de personnes, les opérations d'épargne-assurance ont connu une forte progression, traduisant un besoin renforcé de protection.

- On constate parallèlement une évolution de l'offre de la part des entreprises d'assurances comme des intermédiaires indépendants et des réseaux, pour répondre aux besoins variés des divers segments de clientèle.

L'apparition de nouveaux intervenants : La diversification des modes de distribution de l'assurance a permis à un nombre croissant d'entreprises ou d'organismes de commercialiser des contrats d'assurance.

L'internationalisation de l'assurance : L'activité de l'assurance présente traditionnellement un caractère international, en raison notamment de la nature et de l'étendue de certains risques, ainsi que de la nécessité de recourir aux capacités de la réassurance internationale.

Le secteur :

Les concentrations du secteur : Au cours des dernières années, de grands groupes se sont constitués.

L'évolution des intermédiaires d'assurances (agents généraux et courtiers) : Les relations entre les acteurs (agents généraux d'assurances, courtiers, sociétés) se renouvellent et permettent une meilleure adaptation aux évolutions du marché - concentration des intermédiaires, internationalisation des activités, etc..

Le recours aux nouvelles technologies : Les sociétés d'assurances figurent parmi les utilisateurs les plus importants de l'informatique. Parallèlement à la poursuite de l'informatisation des traitements de masse, le développement de l'informatisation des réseaux entraîne des évolutions dans les relations et les pratiques professionnelles.

L'organisation : Couplée avec une utilisation efficace de l'informatique, l'amélioration de l'organisation, démarche actuellement engagée dans les entreprises d'assurances, induit une plus grande efficacité dans cette industrie de services.

L'ensemble de ces évolutions se traduit par une évolution du niveau de qualification des personnels du secteur de l'assurance, ainsi que par une diversification des compétences nécessaires à l'exercice d'activités moins administratives, mais plus techniques et plus commerciales que par le passé.

Les transformations que connaît le secteur de l'assurance ont des conséquences sur les compétences que tout salarié doit désormais développer pour y travailler. Il s'agit tout particulièrement de l'approche client, présente à tout niveau et dans toutes les activités, mais également de l'utilisation des outils bureautiques et des autres technologies de communication.

Diplôme de niveau IV, le brevet professionnel « Assurances » est indispensable dans le cadre de la formation continue. Il permet d'améliorer la qualification des personnels en leur offrant ensuite des possibilités d'accès à des formations de niveau supérieur.

B - Les principales activités visées :

Dans le respect de procédures généralement bien établies, le diplômé du BP « Assurances » prend des décisions en opérant des choix entre des solutions pré-définies. Dans ce cadre, il participe à des activités à caractère commercial, technique ou de gestion, portant sur des contrats afférents à des risques standardisés, en assurances de personnes (santé, vie, capitalisation) ou de dommages (automobile, multirisque habitation, PME-PMI).

Les situations de travail dans lesquelles celui-ci peut être amené à évoluer sont nombreuses, telles que :

- l'analyse du besoin, l'évaluation du risque, la préconisation de mesures de prévention, l'application du tarif,
- l'indemnisation,
- la surveillance du portefeuille,
- le suivi des comptes (sociétés, clients, intermédiaires),
- la participation à la réalisation d'études techniques et d'études de marchés,
- les relations avec les clients : accueil, orientation, délivrance de premières informations et explications aux assurés et aux prospects,
- la prospection, le conseil et la vente de contrats d'assurance

Selon le type, la taille et l'organisation de l'entreprise dans laquelle il travaille, le diplômé du BP « Assurances » peut se voir confier ou participer à une ou plusieurs des activités citées ci-dessus, que sa formation polyvalente doit lui permettre d'exercer.

Selon qu'il s'agit d'une agence générale, d'un cabinet de courtage de petite taille, ou au contraire de dimension plus importante, ou encore qu'il évolue au sein d'une société d'assurance ou de réassurance, les missions confiées peuvent être différentes.

C - Qualités et compétences générales et professionnelles :

Pour exercer ses activités, le candidat au brevet professionnel « Assurances » devra acquérir et développer :

des qualités personnelles :

- sens du service à la clientèle,
- capacité à communiquer,
- méthode et rigueur,
- adaptabilité,
- aptitude à gérer les priorités,
- autonomie, dans le respect des normes et procédures
- capacité à travailler en équipe.

et des compétences générales et professionnelles (détaillées ci-après dans le référentiel de certification du diplôme).

La conduite des activités professionnelles requiert, outre une bonne connaissance du secteur de l'assurance ainsi que la maîtrise des techniques d'assurance proprement dites, l'application permanente de connaissances et savoir-faire acquis en droit, économie, gestion et comptabilité. Elle demande également une bonne maîtrise de la langue française, des techniques et moyens de communication, ainsi que de l'outil bureautique.

Le titulaire du brevet professionnel « Assurances » doit être conscient de la déontologie particulière qui s'attache à sa profession et en respecter l'éthique.

II - 2 ORGANISATION ET UTILISATION DU REFERENTIEL DU DIPLOME :

Le référentiel est divisé en cinq domaines qui mettent en relation les activités du futur titulaire du brevet professionnel « Assurances » avec les compétences professionnelles et connaissances associées nécessaires pour les exercer :

- techniques d'assurance,
 - droit appliqué et droit des assurances,
 - outils de gestion et organisation de l'entreprise,
 - économie appliquée à l'assurance,
 - communication professionnelle.
-

Domaine : TECHNIQUES D'ASSURANCE

IMPORTANT : * L'utilisation de l'outil informatique, ainsi que le recours aux éléments de Droit appliqué à l'assurance et de Droit des Assurances, sont, bien entendu, indissociables des activités liées aux techniques d'assurance.

* Les techniques d'assurance s'appliquent aux risques de masse (produits standards) concernant les particuliers ainsi que les artisans et commerçants.

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A1 - ÉTUDE ET SUIVI DES CONTRATS</p> <p>Exploitation et comparaison de différents contrats portant sur des risques de masse, en assurance de dommages et/ou de personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une même société d'assurances. - de sociétés d'assurances différentes (courtage) 	<p>C1 - METTRE EN OEUVRE DES TECHNIQUES D'ORDRE GÉNÉRAL</p> <p>Repérer et proposer la solution la plus adaptée au risque à couvrir</p>	<p>S1 - CONNAISSANCE DES PRODUITS D'ASSURANCE</p> <p>Les différents types de contrats et garanties (teneur des garanties, exclusions, extensions et obligations).</p> <p>S14 LES ASSURANCES DE DOMMAGES : assurances de responsabilité et de dommages aux biens, destinées aux particuliers, aux artisans et aux commerçants..</p> <ul style="list-style-type: none"> * <i>Les assurances de responsabilité</i> (Responsabilité Civile familiale...) * <i>L'assurance automobile</i> <ul style="list-style-type: none"> - garantie obligatoire. - garanties facultatives * <i>Les assurances incendie:</i> <ul style="list-style-type: none"> - assurances de biens. Valeurs assurées. - assurances de responsabilité. - assurances de frais et pertes. * <i>Les assurances de risques divers :</i> <ul style="list-style-type: none"> - assurances Dégâts Des Eaux (D.D.E.) - assurances Vol. - assurances bris de glace. - assurances Protection Juridique.
		<p>S15 LES ASSURANCES DE PERSONNES :</p> <ul style="list-style-type: none"> * <i>L'assurance Individuelle - Accident.</i> * <i>Les régimes de protection sociale.</i> * <i>L'assurance maladie.</i> * <i>Les assurances sur la vie:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Les formules d'assurances en cas de décès, en cas de survie ou mixtes. * <i>L'épargne et la capitalisation.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits courants.

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A2 - SOUSCRIPTION</p> <p>A21 - Analyse du risque</p> <p>Recueil, identification et formalisation des besoins des clients.</p> <p>Appréciation, mesure, évaluation de chaque risque de masse en analysant les différentes informations.</p> <p>Vérification des conditions d'acceptation ou d'adhésion conformément aux normes à observer ou aux lignes de conduite données.</p> <p>Détermination des garanties à offrir.</p> <p>Recueil, proposition ou refus d'acceptation en fonction des instructions reçues.</p> <p>A22 Tarification</p> <p>Détermination du taux de cotisation en fonction de critères de tarification ou de barèmes préétablis.</p> <p>Détermination éventuelle des taux d'ajustement de la cotisation en fonction du risque et des garanties proposées.</p> <p>Ajustement ultérieur de la tarification au vu des paramètres susceptibles d'en modifier le montant.</p>	<p>C2 - METTRE EN OEUVRE LES MÉTHODES ET TECHNIQUES DE SOUSCRIPTION</p> <p>À partir de la situation du client, de la documentation préétablie, des procédures existantes et des directives reçues, mettre en oeuvre les méthodes de questionnement du souscripteur en fonction du risque à couvrir.</p> <p>Évaluer le risque à couvrir par référence à des situations connues et en opérant des choix entre diverses solutions.</p> <p>Rédiger une offre de garantie.</p> <p>Utiliser les techniques de tarification d'un risque.</p>	<p>S2 - LES BASES TECHNIQUES DE SOUSCRIPTION D'UN RISQUE A COUVRIR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'appréciation, d'évaluation du risque et de souscription spécifique à chaque type de produit. - Les règles d'acceptation du risque définies par les instances de la profession, leurs justifications. - Le cas particulier du Bureau Central de Tarification (B.C.T.) en assurance automobile. - Les techniques de tarification du risque à couvrir. - Les facteurs d'aggravation ou d'atténuation du risque propre à chaque produit.

<p>A2 - SOUSCRIPTION</p> <p>A23 Gestion des contrats</p> <p>Choix des clauses particulières adaptées à chaque risque à couvrir.</p> <p>Émission du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - codification - saisie, enregistrement et transmission des contrats et de leurs conditions particulières, après avoir vérifié la conformité des contrats émis avec les propositions. - assemblage et contrôle des pièces des contrats. - transmission ou classement. <p>A24 Surveillance du portefeuille</p> <p>Gestion des modifications du contrat par avenant au vu des évolutions qui affectent les risques ou leurs conditions de prise en charge.</p> <p>Gestion des suspensions et résiliations de contrat.</p> <p>A25 Recouvrement des cotisations</p> <p>Émission des appels de cotisations.</p> <p>Vérification des cotisations.</p> <p>Contrôle de l'encaissement des cotisations.</p> <p>Proposition de mise en oeuvre de la procédure de suspension ou de résiliation.</p> <p>Engagement, sur autorisation ou demande, de la procédure de recouvrement sans contentieux.</p>	<p>C2 - METTRE EN OEUVRE LES MÉTHODES ET TECHNIQUES DE SOUSCRIPTION</p> <p>Utiliser la documentation technique pour le choix des clauses.</p> <p>Apprécier les évolutions de risques de nature à modifier le contrat.</p> <p>Être capable :</p> <p>de justifier à un client le décompte de sa cotisation.</p> <p>d'effectuer le suivi des encaissements.</p> <p>de procéder à la suspension ou à la résiliation d'un contrat selon les instructions reçues.</p>	<p>S2 - LES BASES TECHNIQUES DE SOUSCRIPTION D'UN RISQUE A COUVRIR</p> <p>- Les règles et procédures spécifiques à chaque risque concernant les modifications, suspensions ou résiliation de contrats.</p> <p>- La procédure d'émission des cotisations.</p> <p>- Le contrôle du non-paiement. Ses conséquences spécifiques en assurance vie et capitalisation..</p>
--	--	---

<p>A3 - INDEMNISATION - RÈGLEMENT</p> <p>Ouverture du dossier, enregistrement du sinistre et évaluation du dommage.</p> <p>Vérification de l'application des garanties à l'événement, après analyse des aspects techniques et juridiques.</p> <p>Délivrance d'ordres de mission, selon le domaine d'activité, aux experts et inspecteurs.</p> <p>Appréciation des responsabilisés dans le cadre des conventions</p> <p>Détermination des indemnités dues.</p> <p>Proposition d'un règlement amiable.</p>	<p>C3 - APTITUDE A GÉRER LES SINISTRES</p> <p>Estimer le montant du sinistre pour déterminer la provision nécessaire par référence à des situations connues. Collecter les pièces nécessaires au règlement du dossier.</p> <p>À partir de la déclaration du sinistre et du contrat souscrit, déterminer les conditions de prise en charge.</p> <p>Transmettre les informations utiles dans le cadre d'une mission d'expertise. Utiliser la documentation technique fournie pour les ordres de mission.</p> <p>Appliquer les règles prédéterminées par les conventions usuelles de règlement à un sinistre type. Préconiser une solution dans les cas où la convention ne peut s'appliquer (arbitrage, droit commun).</p> <p>Calculer les indemnités dues à partir du dossier.</p> <p>Présenter une offre de règlement amiable dans le cadre d'une procédure prédéfinie</p>	<p>S3 - PRINCIPES DE RÈGLEMENT DES SINISTRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - La chronologie des opérations à effectuer. - Les règles et les méthodes d'évaluation des dommages matériels. - La définition des différents postes de préjudices corporels (patrimoniaux et extra-patrimoniaux). - La convention générale d'indemnisation directe et de recours entre sociétés d'assurance automobile : - L'indemnisation directe des assurés, recours, expertise, escalade, arbitrage, les principes des autres dispositions. - Les règles d'indemnisation et la procédure d'offre dans le cadre de la loi d'indemnisation des victimes d'accidents automobiles. - Le rôle du Fonds de Garantie Automobile (F.G.A.). - La Convention d'Indemnisation Directe et de Recours Dégâts des Eaux (C.I.D.R.E.). - Le rôle des experts : <ul style="list-style-type: none"> * rôle et nature des missions imparties aux experts, inspecteurs. * les différentes catégories d'expertises. * les différentes formes des ordres de mission. - Les mesures de sauvegarde. - Les modalités de l'offre de règlement. - Les recours subrogatoires conventionnels.
---	---	---

DOMAINE : DROIT APPLIQUÉ AUX ASSURANCES ET DROIT DES ASSURANCES

Important : - Ce domaine concerne les assurances de risques de masse. Il est indissociable du domaine des techniques d'assurance.

- Il implique l'emploi du langage juridique approprié et l'utilisation du Code des Assurances et du Code Civil.
- Il suppose un recours permanent aux technologies de l'information et de la communication (banques de données juridiques, utilisation des réseaux ... etc ...).

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES JURIDIQUES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A PARTIR DE NORMES PREETABLIES ET POUR DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DONNEES, HABITUELLES, IL S'AGIT DE</p> <p>Le domaine concourt à l'exercice des activités suivantes (également décrites dans le domaine "techniques d'assurance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Études et suivi des contrats Souscription <ul style="list-style-type: none"> - Analyse du risque - Tarification - Gestion des contrats - Surveillance du portefeuille - Recouvrement des cotisations Indemnisation - règlement 	<p>C1. * Définir l'opération d'assurance et la mutualisation des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> * Distinguer les composantes d'une cotisation * Différencier coassurance et réassurance * Classer les différentes catégories d'assurances <p>C2. Reconnaître et hiérarchiser les sources de Droit</p> <p>C3. Identifier les principales juridictions et cerner leur compétence d'attribution</p> <p>C4. Identifier et caractériser les différentes personnes juridiques de droit privé</p>	<p>S1. Les bases techniques de l'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> * Les éléments d'une opération d'assurance * Les principes de la mutualisation des risques * Les éléments constitutifs de la cotisation * Les principes de la coassurance et de la réassurance * Les classifications des différentes catégories d'assurances <p>S2. La règle de Droit</p> <p>Les différentes sources de droit</p> <p>S3. L'organisation judiciaire</p> <p>S4. Les personnes juridiques de droit privé :</p> <ul style="list-style-type: none"> La distinction entre personnes physiques et personnes morales Les éléments de la personnalité juridique Les caractéristiques des principales catégories de personnes morales

	<p>C5. Déterminer la capacité d'une personne physique</p> <p>C6. Caractériser les régimes matrimoniaux</p> <p>C7. Décrire les principes de dévolution successorale prévus par le Code Civil</p> <p>C8. Identifier la source d'une obligation</p> <p>C9. A partir d'un contrat usuel donné, déterminer si le contrat est valablement formé et cerner les principales obligations des parties</p> <p>C10. * Distinguer responsabilité pénale et responsabilité civile</p> <p>* Différencier la responsabilité civile contractuelle de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle</p> <p>* Apprécier les responsabilités civiles dans une situation donnée (familiale et répétitive)</p>	<p>S5. La capacité juridique Les différentes sortes de capacité Les incapacités des personnes mineures Les incapacités des personnes majeures</p> <p>S6. Les caractéristiques essentielles des régimes matrimoniaux Le régime légal Les régimes conventionnels</p> <p>S7. Les successions : principes généraux La succession ab intestat : droits des enfants, du conjoint et des parents en ligne directe La succession testamentaire : la réserve et la quotité disponible</p> <p>S8. Définition et classification des obligations</p> <p>S9. Le contrat - Définition et classification - Les conditions de formation - Les effets vis-à-vis des parties au contrat et vis-à-vis des tiers</p> <p>S10. * Les caractéristiques de la responsabilité pénale - Définition - Les trois catégories d'infractions * Les obligations de moyens et les obligations de résultat * La responsabilité contractuelle</p>
--	--	--

	<p>C11. Exploiter le Code des Assurances</p> <p>C12. Déterminer le moment à partir duquel le contrat d'assurance est valablement formé</p> <p>* Rechercher et appliquer les dispositions juridiques régissant le contrat d'assurance</p>	<p>S10. (suite)</p> <p>* La responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions de la RC - Les cas d'exonération - La RC du fait personnel - La RC du fait d'autrui - La RC du fait des choses <p><i>(Les accidents impliquant un véhicule terrestre à moteur et régis par la loi d'indemnisation des victimes d'accidents automobiles qui relèvent du domaine "techniques d'assurances")</i></p> <p>S11. Le cadre juridique de l'assurance</p> <p>* Le Code des Assurances : objectifs, contenu et mode d'emploi</p> <p>* Le droit européen des assurances</p> <ul style="list-style-type: none"> - la distinction entre règlements et directives - les notions de liberté d'établissement et de libre prestation de service <p>S12. Le droit du contrat d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques du contrat d'assurance - La formation du contrat d'assurance - Les documents du contrat d'assurance - La déclaration du risque - La durée du contrat d'assurance - Les exclusions - La cotisation - La modification du contrat d'assurance - La transmission et la cessation du contrat d'assurance - Le sinistre - Les recours
--	--	--

	<p>C13. Différencier la situation juridique des intermédiaires d'assurance</p> <p>C14. Identifier et caractériser les différentes formes de sociétés d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les organes de contrôle sur les entreprises d'assurance et délimiter leur rôle respectif * Définir les trois principales provisions techniques * Définir les principes régissant la solvabilité des entreprises d'assurance <p>C15. * Citer les principales obligations d'assurance</p> <p>C16. * Citer les principales formes de sociétés commerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> * Différencier et caractériser les actions et les obligations * Déterminer le sort possible du contrat d'assurance à la suite d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire de l'assuré * Définir le cautionnement, l'hypothèque et le gage * Définir et caractériser les contrats de mandat, de location et, de crédit-bail 	<p>S13. Les intermédiaires d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions d'accès à la profession - La situation juridique et sociale des différents intermédiaires - Les principes de responsabilité des intermédiaires vis-à-vis des assurés et des sociétés d'assurance <p>S14. Le droit des entreprises d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes formes de sociétés d'assurance - Le contrôle des entreprises d'assurance - Les engagements réglementés - La solvabilité des sociétés d'assurance <p>S15. Les obligations d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - La justification des obligations - La classification des obligations - Les principales obligations <p>S16. Éléments de droit des affaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principales formes de sociétés commerciales (SARL - SA - nom collectif) - Les principaux titres émis par les sociétés (parts sociales, actions et obligations) - Le redressement et la liquidation judiciaires - Les principales sûretés : cautionnement, hypothèque et gage - Les principaux contrats : contrat de mandat, contrat de location et contrat de crédit-bail
--	---	---

	<p>C17. * A partir d'un exemple simple donné calculer l'impôt dû par un particulier au titre de l'IRPP</p> <ul style="list-style-type: none"> * Déterminer la valeur d'assurance à retenir (pour la souscription ou pour l'indemnisation) en fonction de la situation de l'assuré au regard de la TVA * Calculer la cotisation totale due par le souscripteur * Définir la règle fiscale mise en œuvre par un contrat d'assurance collective se référant à l'article 39,82 ou 83 du Code Général des Impôts <p>C18. * Définir les différentes sortes de conventions collectives</p> <ul style="list-style-type: none"> * Montrer l'incidence des conventions collectives sur la souscription d'assurances de groupes <p>NB : (Les compétences relatives à la protection sociale relèvent des domaines "économie appliquée à l'assurance")</p>	<p>S17. Éléments de droit fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'IRPP - Le mécanisme de la TVA - La fiscalité du contrat d'assurance - Les articles 39, 82 et 83 du Code Général des Impôts - Les avantages fiscaux résultant de la loi pour les assurés travailleurs non salariés (TNS) <p>S18. Éléments de droit du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les Conventions Collectives <p>(Voir éléments de droit social en économie et en techniques d'assurance)</p>
--	--	---

BP ASSURANCE - OUTILS DE GESTION ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

L'étude de certains logiciels peut être abordée dans les autres domaines notamment en communication professionnelle

ACTIVITES

COMPETENCES

SAVOIRS ASSOCIES

<u>1ère PARTIE : COMPTABILITE</u>		
<p>A1-Participation à la tenue d'une comptabilité (limitée aux opérations courantes)</p>	<p>C1</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identifier les principaux documents comptables -Extraire d'un document les informations utiles à un traitement comptable -Enregistrer ces informations -Etablir des rapprochements comptables avec les comptes de tiers -Assurer le suivi de l'encaissement des cotisations 	<p>S1</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les documents de base de l'enregistrement comptable -Les principes fondamentaux de la comptabilité générale -L'enregistrement d'opérations élémentaires au journal sans tenir compte de la TVA (achats, ventes au comptant ou à crédit, mouvements de trésorerie), grand livre, balance -Le journal-grand livre de trésorerie chez les intermédiaires -L'établissement du bilan et du compte de résultat à partir d'une balance générale ou du journal-grand livre de trésorerie chez les intermédiaires -L'étude du fonctionnement des comptes de tiers, l'état de rapprochement (notamment entre le compte "société" chez l'intermédiaire et le compte de l'intermédiaire tenu par la société)
<p>A2-Réalisation d'imputations comptables selon le plan comptable de l'assurance</p>	<p>C2</p> <ul style="list-style-type: none"> -Saisir des opérations simples (émission de cotisations, règlements de sinistres, recours encaissés) -Reconnaître les comptes de charges, de produits, d'actif et de passif (provisions techniques) 	<p>S2</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les principes essentiels du plan comptable de l'assurance : plan de comptes, procédures d'imputation des charges et des produits dans une entreprise d'assurance, comptes de résultat technique et non technique, bilan.

BP ASSURANCE - OUTILS DE GESTION ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

ACTIVITES **COMPETENCES** **SAVOIRS ASSOCIES**

<p><u>2ème PARTIE :</u> <u>INFORMATIQUE</u></p> <p>A3-Mise en oeuvre de l'outil informatique</p>	<p>C3</p> <p>-Reconnaître les éléments d'un système informatique -Choisir dans l'existant le logiciel adapté au travail demandé</p>	<p>S3</p> <p>-Les caractéristiques d'une unité centrale (microprocesseur, mémoire vive, capacité du disque dur,...) des périphériques (imprimante, lecteur-enregistreur disquette, lecteur CD, modem...) -Le système d'exploitation, l'accès aux ressources logicielles et la connaissance des possibilités offertes par les logiciels disponibles</p>
<p>A4-Utilisation de logiciels standards (traitement de texte, tableur, SGBD)</p>	<p>C4</p> <p>Utiliser les fonctions de base pour : -Extraire des informations d'une base de données -Effectuer des calculs simples -Présenter des documents professionnels (tableaux, lettres,...)</p>	<p>S4</p> <p>-Les logiciels de bureautique : tableur, traitement de texte, système de gestion de base de données</p>
<p><u>3ème PARTIE :</u> <u>MATHEMATIQUES</u> <u>APPLIQUEES</u></p> <p>A5- Application des outils mathématiques aux problèmes (du premier degré) liés à l'assurance et/ou à l'économie</p>	<p>C5</p> <p>-Traduire en termes algébriques des problèmes concrets et appliquer les méthodes adéquates pour les résoudre avec ou sans calculatrice -Apprécier la cohérence des résultats (ordres de grandeur)</p>	<p>S5</p> <p>-Les équations et les systèmes de deux équations du premier degré à deux inconnues, les fonctions du premier degré, appliquées aux calculs de : grandeurs proportionnelles, cotisations, pourcentages, taux, rémunérations, prix, indices. -La calculatrice et les opérations de base</p>
<p>A6-Application des outils statistiques au domaine de l'assurance</p>	<p>C6</p> <p>-Définir les principes statistiques de l'assurance -Appliquer les techniques de calcul statistique à des situations concrètes et interpréter les résultats obtenus</p>	<p>S6</p> <p>-Le vocabulaire de la statistique -Les séries statistiques sous forme de tableaux -Les paramètres de position (moyenne, médiane) et la notion de dispersion -Les calculs de fréquences -Notion de probabilité simple</p>

BP ASSURANCE - OUTILS DE GESTION ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

<p>A7-Conception et interprétation de documents graphiques</p>	<p>C7-Appliquer les techniques connues de représentations graphiques à l'analyse de documents</p>	<p>S7 -Les diagrammes à secteurs, en bâtons, histogrammes, pyramide des âges.</p>
<p>A8-La résolution de problèmes relatifs à des opérations financières simples et à l'assurance de personnes</p>	<p>C8-Lire et traduire des documents financiers et effectuer des calculs financiers élémentaires</p>	<p>S8 -Les intérêts simples, les intérêts composés -L'actualisation et la capitalisation (utilisation de tables financières)</p>

BP ASSURANCE - OUTILS DE GESTION ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

ACTIVITES **COMPETENCES** **SAVOIRS ASSOCIES**

<u>4ème PARTIE : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE</u>		
<p>A9-Gestion et organisation des ressources documentaires</p>	<p>C9 -Collecter, classer, extraire des informations à partir d'une documentation mise à disposition -Repérer les caractéristiques des différents supports de l'information documentaire -Utiliser une documentation standard pour régler un problème ponctuel -Consulter une documentation à distance</p>	<p>S9 -Les techniques de classement -Les supports de l'information -Les banques de données (description, accès...) -Les réseaux de transmission de données</p>
<p>A10-Participation à l'activité du service, de l'agence, du cabinet de courtage, du point de vente,...</p>	<p>C10 -Se situer dans l'organisation -Caractériser les circuits d'information -Identifier, décrire, une fonction, un service</p>	<p>S10 -Les objectifs, les finalités d'une entreprise, d'une organisation -La description de l'organisation (fonctions et services, organigramme) -La circulation de l'information et la prise de décision</p>

Domaine : ÉCONOMIE APPLIQUÉE À L'ASSURANCE

Activités	Compétences	Savoirs associés
<p>A1. Identification des concepts généraux de l'économie</p>	<p>C11 - Appréhender les ordres de grandeur</p> <p>C12 - Caractériser une population</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apprécier les aspects quantitatifs et qualitatifs de la démographie - Mettre en évidence les problèmes économiques liés aux variations de population <p>C13 - Identifier les divers types de revenus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence le rôle de l'Etat <p>C14 - Apprécier le rôle du marché dans la fixation des prix</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les situations de concurrence <p>C15 - Distinguer les types de consommation des ménages</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence les déterminants de la consommation <p>C16 - Identifier les motifs de l'épargne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les déterminants de l'épargne - Caractériser la place des produits d'assurance dans l'épargne des ménages <p>C17 - Repérer les différentes formes d'investissement et leurs motifs</p> <p>C18 - Énumérer les États-membres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les objectifs de la construction européenne 	<p>S11 - Les principaux indicateurs de l'économie</p> <p>S12 - La dimension et la structure d'une population (pyramide des âges)</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'évolution d'une population (vieillesse, déséquilibre de peuplement) <p>S13 - Les notions de production et de répartition des revenus</p> <p>S14 - Les mécanismes de l'économie de marché (offre et demande)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes structures de marché <p>S15 - La consommation individuelle et collective</p> <p>S16 - Les produits d'assurance liés à la notion d'épargne</p> <p>S17 - Les types d'investissement</p> <p>S18 - L'Union européenne</p> <ul style="list-style-type: none"> - La place des entreprises françaises dans l'Union Européenne et dans le monde

Activités	Compétences	Savoirs associés
<p>A2. Repérage du rôle et de la place de l'assurance dans l'économie</p>	<p>C21- Identifier et mesurer les composantes du marché de l'assurance</p> <p>C22 - Repérer les critères de classification des entreprises - Constaté les évolutions (changement de taille)</p> <p>C23 - Identifier les interlocuteurs de l'entreprise d'assurance</p> <p>C24 - Distinguer les intermédiaires d'assurance</p> <p>C25- Identifier les métiers de l'assurance et leur évolution</p>	<p>S21- L'importance relative : <ul style="list-style-type: none"> • des assurances de personnes • des assurances de dommages • de la réassurance </p> <p>S22 - La typologie des entreprises : <ul style="list-style-type: none"> • en fonction de la taille • en fonction de la forme juridique • selon le mode de distribution </p> <p>S23 - Les partenaires de l'entreprise</p> <p>S24 - L'agent général d'assurance Le courtier Le producteur salarié Le mandataire non salarié</p> <p>S25 - Les postes à dominante technique administrative et commerciale - Le développement de la polyvalence - La notion de service à la clientèle - La mobilité fonctionnelle - La formation professionnelle</p>

Activités	Compétences	Savoirs associés
<p>A3. Etude de la protection sociale en France</p>	<p>C31 - Caractériser les différents régimes et les grands principes de l'assujettissement</p> <p>C32 - Distinguer les principes de la répartition et de la capitalisation</p>	<p>S31- La redistribution</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'importance relative : • du régime général des salariés • des régimes des travailleurs non salariés (TNS) • des régimes spéciaux <p>S32 - La répartition dans les régimes obligatoires</p> <ul style="list-style-type: none"> - La capitalisation dans les régimes facultatifs
<p>A4 . Production des services d'assurance</p>	<p>C41 - Mettre en évidence la spécificité de l'activité productive d'assurance et en déterminer les conséquences économiques</p> <p>C42 - Définir la productivité du travail</p> <p>C43 - Présenter les enjeux de la qualité pour l'entreprise d'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les critères de qualité des opérations d'assurance 	<p>S41 - L'inversion du cycle de production</p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature et l'importance des placements <p>S42 - La productivité d'un service, d'une branche</p> <p>S43 - La qualité dans le service à la clientèle (notion, éléments de mesure)</p>

Activités	Compétences	Savoirs associés
<p>A5 . Commercialisation des produits d'assurance</p>	<p>C51- Caractériser la démarche mercatique et ses principales composantes</p> <p>C52 - Identifier l'information disponible sur un marché et sur la concurrence</p> <p>C53 - Repérer les caractéristiques du plan de marché</p> <p>C54 - Identifier les différentes composantes d'un produit d'assurance</p>	<p>S51 - Les besoins des assurés Le comportement d'achat</p> <p>S52 - L'étude de marché (La collecte d'informations, le sondage, les panels, l'étude de la zone de chalandise)</p> <p>S53 - Les composantes de l'action commerciale (produit, prix, distribution, communication)</p> <p>S54 - Le nom, la marque, la gamme, les garanties, la qualité, le prix</p>
<p>A6 . Développement des entreprises d'assurance</p>	<p>C61- Identifier la nécessité et les modalités de la croissance de l'entreprise d'assurance</p> <p>C62 - Définir les notions de concentration et d'effet de taille</p>	<p>S61 - La notion de taille minimale Les formes de la croissance de l'entreprise</p>

DOMAINE

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Important :

L'utilisation des outils bureautiques est indissociable des techniques d'expression et de communication. De même, la dimension commerciale de tout contact avec le public est omniprésente dans ce domaine.

TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

Activités	Compétences	Savoirs
<p>A1 La pratique de l'expression orale</p>	<p>C1 Utiliser la technique de la langue orale de manière à s'exprimer avec aisance</p> <p>1- Ecouter et appréhender/comprendre un message oral</p> <p>2- Produire un message oral en tenant compte du destinataire et de l'objectif fixé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa voix aux contraintes de la situation (la rendre audible selon les circonstances) • Choisir et maîtriser le registre de langue adapté à la situation • Utiliser un vocabulaire précis, approprié à la situation 	<p>S1 La technique de la langue à l'oral, les moyens verbaux de la communication :</p> <p>Le verbal : voix, articulation, débit, volume, intonation</p> <p>Les différents registres de langue</p> <p>Le lexique général usuel</p> <p>Le vocabulaire technique et sa traduction en langage courant</p>

TECHNIQUES D'EXPRESSION ECRITE

Activités	Compétences	Savoirs
<p>A2 La pratique de la rédaction</p>	<p>C2 Utiliser la technique de la langue à l'écrit</p> <p>Rédiger un message en respectant les contraintes orthographiques, syntaxiques et lexicales selon les exigences des situations de communication différée</p>	<p>S2 La technique de la langue écrite</p> <p>La lisibilité de l'écriture L'orthographe et les règles de construction des phrases La ponctuation Les mots de reprise L'emploi des temps et des modes L'expression des relations logiques Le lexique général usuel</p>
<p>A3 La prise de notes</p>	<p>C3 Utiliser les techniques de prise de notes</p> <p>Prendre des notes à partir d'un message oral, d'une communication téléphonique Identifier les informations essentielles, les hiérarchiser</p>	<p>S3 La méthode de la prise de notes</p> <p>De la sélection des informations à leur restitution écrite ou orale</p>
<p>A4 La réalisation des écrits professionnels</p>	<p>C4 Mettre en oeuvre les techniques de rédaction des écrits professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les informations, vérifier leur exactitude et les organiser en fonction de l'objectif fixé • Déterminer l'objectif du message avant de rédiger un écrit : informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre .. • Présenter un texte en mettant en valeur les éléments importants , en privilégiant l'objectif du message, en soignant la lisibilité (structure, graphie...) • Utiliser le courrier standardisé • Rédiger une lettre personnalisée en appliquant les contraintes de la correspondance professionnelle • Contrôler la qualité du document par rapport à sa forme et à sa destination 	<p>S4 Les écrits professionnels</p> <p>Les différents types d'écrits professionnels : la lettre, la carte-lettre, la note, la télécopie Les différents plans : chronologique, énumératif, argumentatif Les mots de liaison</p> <p>Les règles de présentation de la correspondance : mise en valeur des éléments essentiels, lisibilité...</p> <p>Les lettres types, les lettres à paragraphes standard</p> <p>Les règles rédactionnelles usuelles, la dimension commerciale des écrits professionnels</p>

TECHNIQUES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE		
Activités	Compétences	Savoirs
A5 La relation avec le client et les tiers (communication externe et interne)	C5 Mettre en oeuvre les techniques d'entretien	S5 Les notions générales de communication (principes, situations, techniques, outils, freins)
A51 La pratique de l'entretien	<p>C51 Préparer et conduire un entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se connaître soi-même • Découvrir son interlocuteur, identifier son comportement par rapport à une typologie, s'adapter à cet interlocuteur • Choisir la situation adéquate, médiatisée ou non, et, le cas échéant, choisir le bon média • Définir l'objectif et les caractéristiques de l'entretien de face à face • Construire un guide d'entretien <p>• Conduire un entretien</p>	<p>La présentation : tenue, attitude, dynamisme... Le non verbal : regard, gestuelle, mimique, corps La congruence entre le verbal et le non verbal La gamme des comportements et leur impact sur l'interlocuteur Les attitudes qui favorisent la communication (disponibilité, écoute active, reformulation, empathie)</p> <p>Les différents types d'entretiens : information, conseil, vente, réclamation, embauche, évaluation, et leur dimension commerciale La préparation de l'entretien : le guide d'entretien, l'argumentaire</p> <p>Les différentes étapes d'un entretien : de la prise de contact à la prise de congé L'entretien de vente : identification et découverte de l'interlocuteur, présentation du produit adapté, choix et exploitation de l'argumentaire approprié, vérification de l'adéquation du produit, formalisation de l'accord.</p>

Activités	Compétences	Savoirs
<p>A52 Utilisation des techniques et des outils de l'entretien</p>	<p>C52 C521 Mettre en oeuvre les techniques de négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener une négociation, réfuter une objection • Répondre aux réclamations <p>C522 Utiliser les techniques de la communication au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir un appel : Répondre à un appel mettre en relation deux correspondants externes et/ou internes • Filtrer les communications selon les instructions reçues et en fonction de l'objet de l'appel • Consulter le répondeur ou la messagerie et traiter le message • Emettre un appel : Téléphoner à un client ou un tiers • Laisser un message oral sur répondeur ou messagerie 	<p>S521 L'identification des principales objections, leur signification La réfutation des objections : recherche de l'origine des objections, analyse de la nature et des causes des objections, réponses aux objections</p> <p>Le traitement des réclamations : l'analyse des causes, les responsabilités (Compagnie, agence, client etc.), la recherche d'une solution négociée</p> <p>S522 Les règles de la réception d'appel</p> <p>Les règles de l'émission d'appel</p>

LISTE DES UNITES CONSTITUTIVES DU DIPLOME

Unité U10 : Techniques d'assurances de dommages

Unité U20 : Techniques d'assurances de personnes

Unité U31 : Communication professionnelle écrite

Unité U32 : Communication professionnelle orale

Unité U40 : Droit appliqué et droit des assurances

Unité U50 : Outils de gestion et organisation de l'entreprise

Unité U60 : Economie appliquée à l'assurance

Unité UF (facultative) : Langue vivante étrangère

DEFINITION DES UNITES

Unité U10 : Techniques d'assurances de dommages

Cette unité valide l'acquisition des compétences et savoirs associés décrits dans le domaine des techniques d'assurances appliquées aux assurances de dommages. Cette validation fait nécessairement appel aux compétences et savoirs acquis dans les autres domaines, mais ceux-ci ne sont pas contrôlés principalement dans cette unité.

Unité U20 : Techniques d'assurances de personnes

Cette unité valide l'acquisition des compétences et savoirs associés décrits dans le domaine des techniques d'assurances appliquées aux assurances de personnes. Cette validation fait nécessairement appel aux compétences et savoirs acquis dans les autres domaines, mais ceux-ci ne sont pas contrôlés principalement dans cette unité.

Unité U31 : Communication professionnelle écrite

Cette unité valide, à titre principal, l'acquisition des compétences C2, C3 et C4, et des savoirs associés S2, S3 et S4 décrits dans le domaine de la communication professionnelle.

Unité U32 : Communication professionnelle orale

Cette unité valide, à titre principal, l'acquisition des compétences C1 et C5 et des savoirs associés S1 et S5 décrits dans le domaine de la communication professionnelle.

Unité 40 : Droit appliqué et droit des assurances

Cette unité valide l'acquisition, à titre principal, des compétences et des savoirs associés dans le domaine du droit appliqué et droit des assurances.

Unité 50 : Outils de gestion et organisation de l'entreprise

Cette unité valide, à titre principal, l'acquisition des compétences et des savoirs associés dans le domaine des outils de gestion et connaissance de l'entreprise.

Unité 60 : Economie appliquée à l'assurance

Cette unité valide, à titre principal, l'acquisition des compétences et des savoirs associés dans le domaine de l'économie appliquée à l'assurance.

Unité UF : Unité facultative - Langue vivante étrangère

Cette unité valide la pratique courante d'une langue étrangère en relation avec les activités professionnelles du domaine de l'assurance.