

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Manager de l'assurance		
A1. Gestion de la souscription de contrats d'assurance des professionnels et des entreprises. A1.1 Recueil des besoins en contrats d'assurance de la clientèle en lien avec une veille permanente sur le marché	A1.1.C1. Recueillir les attentes et besoins de la clientèle (professionnels, entreprises), en prenant en compte les règles et la législation encadrant une offre de contrats d'assurances, en analysant le cas échéant leurs appels d'offres ou cahiers des charges, et en s'appuyant sur des techniques d'analyse des besoins client afin d'installer un climat de confiance favorisant la compréhension des objectifs. A1.1 C2. Analyser les informations relatives au contexte du client (professionnel ou entreprise), à son patrimoine ainsi qu'aux risques assurantiels pouvant intervenir (nature, qualité et vulnérabilité du risque), en s'appuyant sur une veille permanente sur le marché, afin d'apprécier la situation globale du client et lui proposer de bâtir une offre sur-mesure.	Etude de cas sur la souscription de contrat d'assurance avec jeu de rôle d'une mise en situation professionnelle entre un courtier et un souscripteur. Durée : 1 heure de préparation comprenant le jeu de rôle, 20 minutes de soutenance orale. A partir d'un contexte et besoins spécifiques décrits dans un cas, le candidat analyse, en amont du jeu de rôle la situation et propose, cette fois-ci en jeu de rôle l'impliquant en tant que courtier et le souscripteur sur les solutions assurantielles spécifiques répondant aux objectifs et au profil du client (entreprise produisant des produits chimiques). Le courtier est amené à préciser, les investigations complémentaires menées pour sécuriser les garanties recherchées et validées par son client	A1Cr1. Les obligations relatives à la présentation d'une offre d'assurance fixée par la directive de la distribution de l'assurance (DDA) sont connues. Le candidat justifie correctement l'importance de la veille pour son métier et la manière dont il la réalise. (2 points) A1Cr2. Les besoins du client sont clairement identifiés et les solutions proposées correspondent à ses besoins. (2 points) A1Cr3. Le candidat argumente correctement les solutions préconisées, en faisant preuve de connaissances en termes de typologies de contrats d'assurances possibles et

<p>A1.2. Réalisation du diagnostic de la situation du client et des offres du marché assurantiel</p> <p>A1.3. Relations contractuelles avec le souscripteur au profit du client</p>	<p>A1.2.C3. Etablir le diagnostic de l'existant des couvertures de santé, de prévoyance, d'épargne, de protection sociale et de retraite des salariés d'une entreprise ou d'un client professionnel pour identifier des axes d'amélioration et des solutions complémentaires à investiguer.</p> <p>A1.2.C4. Réaliser une analyse comparative des offres assurantielles des sociétés d'assurance qu'il représente et du marché, pour présenter des solutions et des opportunités adaptées aux besoins et aux objectifs du client.</p> <p>A1.3.C5. Communiquer au souscripteur en termes appropriés les conditions et modalités des garanties souhaitées, leurs fonctionnements, les bénéfices attendus et les risques associés afin d'éclairer le souscripteur.</p> <p>A1.3.C6. Conduire les négociations avec le souscripteur en tenant compte de l'étendue des garanties et du coût de l'assurance afin d'obtenir du souscripteur son consentement pour la souscription des demandes assurantielles recherchées.</p> <p>A1.3.C7. Proposer au souscripteur des clauses particulières au contrat d'assurance souscrit afin</p>	<p>Le courtier a établi un projet des garanties souhaitées contrat et présente à l'examineur qui joue le rôle du souscripteur ses demandes de garanties de manière pertinente, argumentée et étayée.</p> <p>Enfin, le candidat est challengé à l'oral sur son jeu de négociation avec le souscripteur sur le taux de prise en charge des garanties compte tenu des fonds propres à mobiliser par l'assureur dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance spécifique au cas traité.</p>	<p>n'omet pas de présenter les modalités d'indemnisation en cas de sinistre. (2 points)</p> <p>A1Cr4. Les techniques de découverte client et d'écoute du candidat sont acquises. (2 points)</p> <p>A1Cr5. La relation client lors du jeu de rôle est réalisée de façon à recueillir les informations utiles à la négociation et à proposer une offre sur mesure. (2 points)</p> <p>A1Cr6. Le candidat argumente sa solution en tenant compte du diagnostic des garanties existantes et identifie les axes d'amélioration à proposer. (2 points)</p> <p>A1Cr7. Conformément à la directive sur la distribution de l'assurance, le candidat ne présente pas une mais trois solutions au client et expose les plus et les moins de chacune</p>
---	--	---	---

	<p>de répondre au mieux aux attentes de son client (professionnel, entreprise).</p>		<p>des solutions par rapport au besoin identifié du client. (2 points)</p> <p>A1Cr8. Dans la présentation des trois solutions qui peuvent répondre au besoin du client Le candidat expose précisément les exclusions aux garanties proposées. (2 points)</p> <p>A1Cr9. Le candidat montre une réelle habileté dans sa présentation des trois offres pour créer le climat de confiance nécessaire permettant d'obtenir du client sa souscription sur l'une des offres. (2 points)</p> <p>A1Cr10. Les clauses particulières introduites dans la solution finalement retenue par le client répondent à son besoin et respecte les instructions de l'assureur (2 points).</p> <p>L'activité A1 est validée à partir de 12/20 points.</p>
--	---	--	--

<p>A2. Indemnisation des sinistres des professionnels et des entreprises.</p> <p>A2.1. Evaluation des circonstances et préjudices d'un sinistre</p>	<p>A2.1.C1. Apprécier les circonstances de survenue d'un sinistre, en prenant en compte les règles et la législation encadrant la gestion et l'indemnisation des sinistres, ainsi que leurs évolutions pour en déterminer les responsabilités afin de vérifier que les garanties souscrites entrent dans le périmètre du sinistre.</p> <p>A2.1.C2. Évaluer le préjudice et les dommages d'un sinistre d'un client professionnel ou entreprise, afin de calculer le montant des indemnisations en s'appuyant sur les termes du contrat souscrit.</p> <p>A2.1.C3. Repérer les anomalies dans le cadre d'un sinistre et en rechercher les causes afin de réévaluer, si nécessaire, les indemnisations prévues au contrat.</p>	<p>Évaluation pratique sur 3 études de cas de prise en charge et de gestion de sinistres complexes</p> <p>Durée : 4 heures de préparation avec rédaction de rapports et 20 minutes de soutenance orale.</p> <p>Le candidat analyse trois cas pour lesquels il lui est demandé de traiter, au mieux les intérêts des parties dans le cadre de la gestion de leurs sinistres, jusqu'à l'étape de règlement de l'indemnisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - un cas pour lequel une contestation d'IPP est envisageable, - un cas d'indemnisation des risques industriels (incendie d'un entrepôt) 	<p><u>Pour chacun des cas traités :</u></p> <p>A2Cr1. Le candidat apprécie les circonstances de survenance d'un sinistre et en détermine les responsabilités. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr2. Le calcul du montant des préjudices et des indemnisations est correct. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr3. L'analyse et la prise en compte des clauses contractuelles sont réalisées. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr4. Le candidat recherche et identifie correctement les</p>

<p>A2.2. Instruction d'un dossier d'indemnisation d'un sinistre</p> <p>A2.3. Suivi du dossier client dans la gestion des règlements</p>	<p>A2.2.C4. Examiner les décisions d'Incapacité Partielle Permanente (IPP) de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et les rapports d'expertise des médecins agréés afin de juger de la pertinence des taux fixés, de l'opportunité de les contester et de présenter, si besoin, un recours.</p> <p>A2.2.C5. Instruire un dossier d'indemnisation exhaustif composé d'éléments explicatifs afin de justifier le refus d'une indemnisation, dans le cadre notamment de lutte contre la fraude, en s'appuyant notamment sur les rapports des experts agréés.</p> <p>A2.3.C6. Accompagner le client dans la gestion de son sinistre dans une dynamique et une attitude de conseil visant à neutraliser les perturbations liées au sinistre en lui apportant des aides concrètes, des prestations en nature et une assistance logistique et matérielle.</p> <p>A2.3.C7. Organiser et suivre le règlement des indemnisations pour assurer la qualité de services attendue par les clients (professionnels, entreprises) et en respect avec les obligations réglementaires.</p>	<p>- un cas d'indemnisation des garanties de responsabilité civile d'un mandataire social.</p>	<p>anomalies éventuelles. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr5. Le candidat justifie, pour chacun des cas proposés, l'opportunité d'un recours, d'une contestation ou d'une réévaluation des montants indemnisés. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr6. Le candidat rédige des rapports explicites et circonstanciés des motifs de recours, refus et réévaluation des montants et versements des indemnisations. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr7. Le candidat connaît les conditions permettant d'accompagner le client dans l'acceptation et la compréhension du sinistre. (3 points – 1 point /cas)</p> <p>A2Cr8. Le candidat connaît les procédures de règlement des indemnisations. (3 points – 1 point /cas)</p>
---	---	--	---

			L'activité A2 est validée à partir de 16/24 points.
<p>A3. Souscription et portefeuille des risques d'entreprise des offres assurantielles</p> <p>A3.1. Adaptation des couvertures et garanties des risques</p>	<p>A3.1.C1. Adapter les périmètres et la nature des couvertures des entreprises et de leurs dirigeants (assurances en responsabilité et plus particulièrement en responsabilité civile (individuelle, professionnelle), en prenant en compte les retours de l'intermédiaire d'assurance, lors d'un réexamen des garanties.</p> <p>A3.1.C2. Adapter les garanties aux risques nouveaux constatés, dans le cas d'assurances (incendie- bris de machine – perte d'exploitation...), en prenant en compte les</p>	<p>Etude de cas sur la gestion de risques dans l'entreprise avec soutenance orale.</p> <p>Durée : 2 heures d'étude de cas et 20 minutes de soutenance orale</p> <p>A partir de la problématique décrite dans une étude de cas, le candidat analyse le contexte, la problématique et les risques (nature-</p>	<p>A3Cr1. Le candidat analyse l'écosystème interne et externe de l'entreprise et en dégage l'existence de facteurs de risques. (2 points)</p> <p>A3Cr2. Le candidat recherche et analyse l'existence de risques ainsi que leurs probabilités de survenance et propose des actions visant à les limiter. (2 points)</p>

<p>A3.2. Suivi des portefeuilles de contrats d'assurance</p> <p>A3.3. Réalisation de cartographie des risques en assurance</p>	<p>retours de l'intermédiaire d'assurance pour donner suite à sa dernière visite du risque.</p> <p>A3.1.C3. Analyser la nature, la spécificité et la probabilité de survenance des risques de l'entreprise, dans son rôle de souscripteur, pour définir le taux de prise en charge des garanties et des fonds propres à mobiliser en prenant en compte la rédaction des clauses particulières acceptées en dérogation des conditions générales contractuelles.</p> <p>A3.2.C4. A partir d'applications digitales, créer des indicateurs de suivi des portefeuilles, de maîtrise des coûts et de détection des anomalies, du portefeuille de contrats d'assurances qui relèvent de sa responsabilité afin d'en assurer l'équilibre technique, en menant si besoin des actions correctives avec les intermédiaires apporteurs de ces contrats.</p> <p>A3.3.C5. Mettre en place et enrichir une cartographie des risques (opérationnels, financiers et assurantiels) des entreprises du portefeuille de contrats qui relèvent de sa responsabilité afin d'évaluer, d'anticiper et de</p>	<p>probabilité de survenance) qui sont propres à une entreprise donnée.</p> <p>Le candidat élabore des préconisations afin de couvrir ces risques et détermine le taux de prise en charge des garanties et des fonds propres à mobiliser.</p> <p>Puis le candidat est challengé à l'oral sur ses préconisations ainsi que sur l'élaboration d'une cartographie des risques et la mise en œuvre d'un plan de continuité d'activité.</p>	<p>A3Cr3. Il présente un dossier prenant en compte des garanties à mettre en œuvre et des mesures complémentaires de prévention avec notamment les risques éventuels non révélés et non apparents. (2 points)</p> <p>A3Cr4. Le candidat définit les indicateurs permettant de détecter des anomalies dans l'évolution de la sinistralité du portefeuille de façon à engager des actions de redressement en accord si possible avec les intermédiaires d'assurances apporteurs des contrats concernés. (2 points)</p> <p>A3Cr5. La méthodologie d'une cartographie de risque pour prévenir des actes de blanchiment lors de la souscription d'un contrat d'assurance, est exposée de façon satisfaisante. (2 points)</p> <p>A3Cr6. Les exemples donnés par le candidat de situations nécessitant la mise en place de cellules de crises, ainsi que les</p>
--	--	--	--

<p>A3.4. Identification et prévention des situations de crise sur les contrats d'assurance</p>	<p>prévenir les fraudes (criminalité organisée, cybercriminalité, blanchiment, ...).</p> <p>A3.4.C6. Identifier les situations nécessitant la mise en place de structure de crise et le recours à des opérations de réassurance, de titrisation et de co-assurance, des contrats d'assurances des entreprises qui relèvent de sa responsabilité afin de pallier et limiter les risques pour son entreprise et ce en relation avec l'intermédiaire apporteurs de ces contrats</p>		<p>stratégies de recours à la réassurance à mettre en place pour les gérer, montrent que les connaissances sont acquises. (2 points)</p> <p>L'activité 3 est validée à partir de 8/12 points.</p>
<p>A4. Développer la relation avec les intermédiaires d'assurance et les clients à l'ère du digital.</p> <p>A4.1. Exploitation des données collectées sur les</p>	<p>A4.1.C1. Exploiter les données collectées à partir de tous les contrats en portefeuille (particuliers, professionnels, entreprises) tant en assurances dommages qu'en assurances de personnes et ce en respectant scrupuleusement le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et ce en s'appuyant sur les différents canaux digitaux (sms, emailing...) ainsi que sur les techniques de marketing digital, afin de s'assurer d'une relation performante avec les intermédiaires d'assurance et les clients.</p>	<p>Etude de cas pratique avec soutenance orale sur :</p> <p>- le développement de la relation avec les intermédiaires d'assurance et les clients à l'ère du digital.</p> <p>Durée : Soutenance orale de 30 minutes d'un cas préparé en amont de l'évaluation.</p>	<p>A4Cr1. Le candidat analyse correctement le contexte digital de l'entreprise étudiée. (3 points)</p> <p>A4Cr2. L'analyse de la stratégie digitale met en évidence les bénéfices que celle-ci peut apporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'obtention de données exploitables.

<p>portefeuilles des contrats d'assurance</p> <p>A4.2. Relations avec les intermédiaires d'assurances</p> <p>A4.3. Mobilisation des outils digitaux dans la chaîne productive des offres assurantielles aux clients.</p>	<p>A4.2.C2. Faciliter et améliorer les échanges avec les intermédiaires d'assurances : prise de rendez-vous, gestion de sinistre, réclamation, en utilisant des outils digitaux, pour assurer plus de réactivité dans les réponses aux clients</p> <p>A4.3.C3. Garantir la chaîne productive des offres assurantielles, à flux continu, en s'appuyant sur l'actualisation et l'animation des contenus digitaux pour favoriser le maintien des liens avec les intermédiaires d'assurances et la fidélisation des assurés en portefeuille.</p> <p>A4.3.C4. Mobiliser les ressources digitales nécessaires et les technologies du « à distance » pour assurer la distribution des nouvelles offres assurantielles aux clients en portefeuille et gérer les relations d'interdépendance avec les intermédiaires d'assurance, sur un marché très concurrentiel.</p>	<p>A partir de la problématique spécifique d'une entreprise décrite dans son contexte, il est demandé au candidat d'analyser une stratégie digitale visant à optimiser la gestion de la relation avec les intermédiaires d'assurance et les clients.</p> <p>Le candidat sera interrogé sur l'utilisation à faire des ressources digitales pour gérer les difficultés et contraintes contextuelles, comme une pandémie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'amélioration des canaux de communication et de distribution au service de plus de réactivité dans la gestion des contrats et des offres assurantielles. - L'actualisation régulière des contenus digitaux est judicieusement utilisée et montre qu'elle tient compte des nouvelles offres et des nouvelles réglementations. (3 points.) <p>A4Cr3. Le candidat justifie en quoi les ressources digitales peuvent répondre à des difficultés pour gérer des situations de crise... (4 points)</p> <p>L'activité 4 est validée à partir de 6/10 points.</p>
	<p>L'organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque, finance (ORIAS) considérant que par leur formation, les</p>	<p><u>Evaluations complémentaires prenant en compte la réglementation d'activité :</u></p>	<p>La validation de la capacité professionnelle en opérations de banque et en services de</p>

	<p>titulaires de la certification « manager de l'assurance » ont les capacités professionnelles requises par la réglementation pour exercer les activités d'intermédiation en assurance et en opérations de banque, le candidat, est préparé à ses capacités et devra obtenir les capacités professionnelles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La capacité professionnelle en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP)- de niveau 1 	<p>1 /Modalités d'évaluations de la capacité professionnelle IOBSP :</p> <p>Exercice écrit de 1 500 mots au minimum visant à apprécier les connaissances acquises à l'issue de chacun des cours suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Démarchage et lois bancaires, -Les moyens de paiement, les différents types de crédit, -Bases comptables et financières des entreprises, -Assurance-crédit, -Assurance-vie, Epargne, -Régimes patrimoniaux, Droit des successions, -Mécanisme de la retraite : retraite du particulier et patrimoine social, -Droit immobilier, 	<p>paiement (IOBSP) de niveau I est obtenue dès lors que l'on a obtenu une note égale ou supérieure à 10/20 à chacun des 12 exercices de contrôle de connaissances.</p>
--	--	---	---

	<p>- La capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances – de niveau 1</p> <p><u>Modalités de prise en compte de la réglementation</u></p> <p>L'ESA met à la disposition des apprenants pendant les deux années du cursus les formations en numérique réalisées par la société Patrimoine Formation des capacités professionnelles :</p>	<p>-Marché financier et gestion de portefeuille, -La gestion collective -Droit et contrôle fiscal</p> <p>2 / Modalités d'évaluation de la capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances de niveau I :</p> <p>Exercice écrit de 1 500 mots minimum visant à apprécier les connaissances acquises à l'issue de chacun des cours suivants :</p> <p>-Les fondamentaux de l'Assurance, -Réassurance, Coassurance, Titrisation, -Risques Industriels, -Responsabilité civile des entreprises, -Responsabilité civile du dirigeant et des mandataires sociaux, -Assurance construction, -Lutte contre la fraude à l'assurance, -Assurance transport (terrestre, maritime, aviation), -Assurance responsabilité civile des entreprises de transport, -Assurances collectives,</p>	<p>La validation de la capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances de niveau I est obtenue dès lors que l'on a obtenu une note supérieure ou égale à 10/20 points à chacun des onze exercices de contrôle des connaissances.</p>
--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none">- Intermédiation en Assurances (IAS) et- Intermédiation en Opérations de Banque et de Services de Paiement IOBSP. <p>Elles représentent chacune une estimation de 150 heures d'apprentissage que l'apprenant devra faire sur son temps personnel.</p> <p>La vérification des connaissances liées à ces deux capacités se fait de la façon suivante :</p> <p>-en 1ère année, dix travaux de 1 500 mots qui ont pour but de contrôler leur maîtrise de la capacité professionnelle IAS.</p> <p>Afin de valider cette première partie, l'apprenant devra obtenir une note minimale de 10/20 à chacun de ces travaux.</p> <p>Dans le cas contraire, un rattrapage est organisé quatre semaines plus tard.</p> <p>Dans le cas où la note de 10/20 ne serait toujours pas obtenue à l'épreuve de rattrapage, la certification ne pourra pas être obtenue.</p> <p>-En 1ère et 2ème année, treize travaux de 1 500 mots qui ont pour but de vérifier les connaissances requises par la capacité professionnelle IOBSP. Comme pour l'IAS si l'apprenant n'obtient pas une note au moins de 10/20 à chacun de ces travaux, un rattrapage est organisé quatre semaines plus tard. S'il n'obtient pas au moins</p>		
--	---	--	--

	10/20 à cette épreuve de rattrapage, la certification ne pourra pas être obtenue.		
--	---	--	--