

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 1322

Date dépôt 17/01/2019

Date validation 12/02/2019

### BACHELIER EN ASSURANCES ET GESTION DU RISQUE

FINALITÉ	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	6
SECTEUR	1° Sciences humaines et sociales	DOMAINE D'ÉTUDES	7° Sciences juridiques
TYPE	COURT	CYCLE	PREMIER
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	180

#### A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles dispensent un enseignement supérieur poursuivant une **finalité professionnalisante de haute qualification**, associant étroitement apprentissages pratiques et conceptualisation théorique. Les formations proposées s'effectuent au niveau du bachelier et du master (Décret « Paysage », Chap. II, Art. 4, § 1 et 3) ; elles visent le développement de compétences disciplinaires et transversales correspondant aux niveaux 6 (type court) et 7 (type long) du cadre francophone des certifications de l'enseignement supérieur. Dans la lignée du bachelier de transition, le master professionnalisant offre l'opportunité aux étudiants d'approfondir leur formation et de se spécialiser dans leur domaine.

Les **stages** en milieu professionnel constituent une dimension centrale de la formation dispensée par les Hautes Écoles. Ils permettent le développement progressif et intégrateur des compétences requises par l'exercice du métier, tout en autorisant une réflexion sur la pratique professionnelle. La réalisation du travail de fin d'études (TFE) ou du mémoire, qui trouvent dans les stages des terrains de choix, constitue l'aboutissement d'un parcours de formation valorisant pratique professionnelle et recherche s'y appliquant.

En phase avec la société et inspirées par ses enjeux actuels, les Hautes Écoles constituent des lieux privilégiés d'innovation et de création de savoirs. Elles remplissent cette mission de concert avec les communautés de référence, professionnelles et scientifiques, à partir d'un ancrage régional et dans une visée internationale. Les enseignants des Hautes Écoles, femmes et hommes de terrain aux profils variés, sont ainsi engagés dans des recherches-actions et des recherches appliquées qui constituent, avec l'accompagnement des apprentissages, le cœur de leur métier. Ces recherches nourrissent les formations dispensées et permettent l'émergence de nouveaux espaces de réflexion, de mutualisation de savoirs et d'action.

Sur le plan pédagogique, les Hautes Écoles forment des **praticiens réflexifs**, des professionnels capables d'agir dans des contextes en constante mutation et d'apporter à des problèmes complexes des réponses appropriées, créatives et innovantes. Pour assurer leurs formations, les Hautes Écoles déploient un **accompagnement de proximité** (groupes-classes, apprentissage par les pairs, tutorat, mentorat). Pour ce faire, elles recourent à une pédagogie centrée sur l'étudiant, qui prend pleinement la mesure des changements de paradigmes éducatifs, épistémologiques et socio-économiques de la société postmoderne, en privilégiant l'induction, le dialogue des savoirs de divers types (scientifiques, expérientiels, techniques), la discussion critique, la contextualisation des objets de savoir.

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mobilisées chacune autour de leur projet pédagogique, social et culturel qui caractérise leur identité propre, assurent enfin une mission éducative essentielle : former non seulement des professionnels innovants, créateurs, capables de faire face à la complexité et à la spécificité de leur environnement, mais aussi des **citoyens engagés et responsables**, soucieux de la collectivité et de son bien-être. C'est pourquoi les Hautes Écoles valorisent, outre le développement de compétences professionnelles, l'acquisition de **compétences transversales**, de nature organisationnelle, relationnelle, communicationnelle et réflexive.

## **B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION**

La formation de bachelier en assurances se réfère au niveau 6 du CEC. Elle a pour mission de préparer les étudiants à être des citoyens actifs dans une société démocratique, les préparer à leur future carrière, permettre leur épanouissement personnel, créer et maintenir une large base et un haut niveau de connaissances, stimuler la recherche et l'innovation.

### **Profil professionnel**

Le bachelier en assurances a pour mission de conseiller les candidats assurés en matière de souscription d'un contrat d'assurances, autant qu'en matière de droit à la couverture ou de prestations d'assurances. Pour ce faire, il lui appartient de développer des qualités tant techniques que commerciales, de maîtriser – outre les dispositions techniques, légales et fiscales spécifiques aux différentes branches – les caractéristiques des produits de son groupe, ainsi que de bonnes connaissances, notamment de la loi sur les pratiques de commerce et de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances.

A l'écoute des besoins de ses clients, il sait instaurer une relation de confiance. En cas de conflit, sa diplomatie lui permet de désamorcer la situation et de trouver un terrain d'entente.

Le bachelier doit être autonome dans l'organisation de son travail dans le respect des valeurs fondamentales (honnêteté, transparence, loyauté et respect des différences), des dispositions légales applicables à la discipline et des règles d'éthique, et des normes de déontologie, de sécurité et de droit, spécifiques à son secteur d'activité.

Le jeune bachelier en assurances sera amené à prospecter une clientèle et négocier, en vue de lui proposer les produits d'assurances. Il devra fournir aux clients et prospects des renseignements relatifs aux contrats d'assurance et/ou aux garanties proposées par les assureurs. Il sera en mesure d'identifier, réduire et/ou prévenir les risques, et établir une offre sur base des renseignements fournis par le client. Il déterminera le montant d'intervention de l'assureur après la réalisation de l'événement assuré et gèrera les dossiers et exécuter diverses tâches administratives y afférentes. Elaborer les dossiers à l'attention des collaborateurs, des experts et/ou des services juridiques, ainsi que gérer les relations interpersonnelles fera également partie de ses tâches potentielles.

Le bachelier en assurances sera capable de s'adapter à l'évolution des exigences de son métier, afin d'être opérationnel tout au long de sa carrière.

Le bachelier en assurances peut accéder à divers emplois salariés et/ou statutaires :

- au sein du secteur privé : compagnies d'assurances, banques, réassureurs, intermédiaires et distributeurs d'assurances, entreprises tous secteurs confondus
- au sein du secteur public : institutions internationales, institutions nationales

Il peut aussi développer une activité en tant qu'indépendant dans le secteur de la distribution d'assurances.

## **C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION**

### **1. S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**

- Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise ou de l'institution
- Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, productivité et créativité
- Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Construire une relation clientèle à moyen et long terme, dans le respect des valeurs fondamentales telles que l'honnêteté, la transparence, la loyauté et le respect des différences (*Règles de Conduite*)
- Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

### **2. Communiquer : écouter, informer, conseiller les acteurs tant en interne qu'en externe**

- Synthétiser les informations reçues et expliquer clairement le déroulement de la procédure
- Adapter son discours à l'interlocuteur et développer une logique d'argumentation
- Utiliser les outils adéquats à la recherche et à la diffusion de l'information
- Utiliser un langage clair, rigoureux et adapté aux connaissances du client
- Rédiger des notes d'information, en français et au moins une autre langue

### **3. Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au domaine des assurances**

- Développer les capacités théoriques et linguistiques, et les techniques de vente, dans le respect de la demande du prospect et des lois relatives à la prospection du consommateur
- Appliquer les dispositions juridiques et techniques aux différentes étapes du dossier, en vue de pouvoir renseigner efficacement dans le respect des règles édictées par le secteur
- Utiliser les connaissances techniques spécifiques à l'identification, la réduction, la prévention et/ou le transfert de risques
- Appliquer les techniques de calcul des montants aux différentes étapes du dossier
- Concevoir dossiers et documents divers, et gérer toutes les étapes du contrat
- Utiliser les outils de gestion informatisée et les bases de données juridiques

### **4. Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

- Synthétiser les résultats d'une étude et en interpréter les informations
- Rechercher les besoins des clients et prospects
- Actualiser les données, en vérifier la pertinence et élaborer un conseil personnalisé par rapport aux informations reçues
- Identifier les problèmes techniques et juridiques du dossier, ainsi que les éventuels éléments manquants
- Procéder à un examen critique sur base de la description de la fonction, des objectifs de prestation et de développement, ainsi que des compétences mobilisées

### **5. S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**

- Mettre en œuvre des outils de gestion
- Se montrer proactif face aux choix des clients, la nature des risques et/ou l'évolution du secteur
- Respecter les règles et les délais de procédures légales ou conventionnelles
- Gérer son temps, les priorités et le stress
- Gérer une équipe et favoriser les collaborations au sein du service ou du département
- Comprendre l'outil de gestion de la qualité et la méthodologie de la démarche propre à l'entreprise