



RADIANT INSURANCE COMPANY LTD

**PROCEDURES DE SOUSCRIPTION AU SEIN DE
RADIANT INSURANCE COMPANY LTD**

TABLE DE MATIERE

TABLE DE MATIERE	1
CHAPITRE 1 : INTRODUCTION.....	2
CHAPITRE 2 : SEQUENCEMENT DES OPERATIONS DE SOUSCRIPTION AUTOMOBILE.....	3
2.1. Mono véhicule	3
2.2. Flotte automobile.....	4
CHAPITRE 3: SEQUENCEMENT DES OPERATIONS SOUSCRIPTION IARDT	7
3.1. INCENDIE.....	7
3.2. TERRORISME ET RISQUES POLITIQUES.....	8
3.3. ASSURANCE VOL.....	10
3.4. ASSURANCE GLOBALE DE BANQUE	11
3.5. ACCIDENTS.....	13
3.6. ASSURANCES DE RESPONSABILITE.....	14
3.7. RISQUES TECHNIQUES.....	16
3.8. ASSURANCE TRANSPORT	18
3.9. ASSURANCE BATEAU	20
3.10. ASSURANCE VOYAGE	22
3.11. ASSURANCE AVIATION	24
3.12. ASSURANCE CAUTIONS.....	25
3.13. ASSURANCE MALADIE.....	27
CHAPITRE 4 : SEQUENCEMENT DES OPERATIONS DE COASSURANCE	29

1.1. Objet

Ce manuel est une collection de procédures qui décrivent les différentes étapes relatives à la souscription des diverses assurances commercialisées par RADIANT INSURANCE COMPANY LTD.

1.2. La description des opérations de souscription

Ce manuel de procédure s'inscrit dans le cadre du processus visant à coordonner les ressources de la souscription et à synchroniser les opérations de souscription, de manière à satisfaire la demande des clients, et ce, au plus bas coût possible pour RADIANT.

En effet ce processus doit permettre de trouver le meilleur compromis entre deux objectifs complémentaires : maximiser la satisfaction du client tout en minimisant les coûts de souscription.

Ce manuel décrit pour chaque produit de manière détaillée le déroulement des opérations en tenant compte des éléments suivants :

- l'acteur (les ressources humaines) ;
- la séquence des tâches à réaliser ;
- la durée estimée pour chacune d'entre elles.

1.3. Impact direct à la souscription

Ce manuel constitue un plan de souscription bien construit qui engendre une exécution fluide, prévisible, logique et efficace. Avec ce manuel, RADIANT coordonne la souscription : ressources bien utilisées et service rapide aux clients.

Ce manuel doit se lire en parallèle avec la politique de souscription de RADIANT et peut compléter la politique d'allocation des coûts de gestion aux différents produits d'assurance souscrits par RADIANT.

CHAPITRE 2 : SEQUENCEMENT DES OPERATIONS DE SOUSCRIPTION AUTOMOBILE

2.1. Mono véhicule

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Introduit sa demande d'assurance physiquement ou électroniquement	1 min
02	Le producteur	<ul style="list-style-type: none"> • Demande au client la carte jaune, si c'est une affaire nouvelle, • Demande le numéro d'immatriculation en cas de renouvellement pour la recherche des informations relatives au véhicule dans le logiciel. 	1 min
03	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir	1 min
04	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
05	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel. S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	1 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois exemplaires : - une copie pour le client - une copie pour la RADIANT - Eventuellement, une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt)	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription). Le dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • la proposition signée par le client • le contrat d'assurance • la copie de la carte jaune (en cas d'assurance tous risques et véhicule mois de ≤ 10 ans) • le reçu de paiement 	2 min
13	Le producteur	Reprend le dossier qu'il a fait signer et le cachète.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client et lui remet l'ensemble des documents qui lui reviennent à savoir :	2 min

		<ul style="list-style-type: none"> • une ou deux copies du contrat d'assurance • une facture • un reçu de paiement <p>Envoie le certificat d'assurance électronique au client par mail ou par WhatsApp ou lui imprime une copie s'il n'a pas de moyen de communication électronique.</p>	
15	Le producteur	<p>Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • une copie du contrat d'assurance • la proposition d'assurance signée par le client • une copie de la carte jaune (en cas d'assurance tous risques et véhicule mois de ≤ 10 ans) • une copie du reçu de paiement 	1 min
16	Le producteur	<p>Mentionne sur cette chemise les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone de l'assuré • le code client • la catégorie du risque (Exemple : promenade et affaire, transport des personnes, transport des biens) • le numéro de police 	2 min
17	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
18	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
19	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

2.2. Flotte automobile

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	<p>Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation.</p> <p>La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)</p>	1 min
02	Le client	Remet au producteur une liste d'identification de tous les véhicules à assurer.	1 min
03	Le producteur	Etablit une facture proforma/cotation	10 min
04	Le producteur	Imprime la cotation qu'il remet au client en mains propres ou par courrier électronique.	2 min
05	Le producteur	Conserve une copie de la cotation dans le classement	1 min
06	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent :	5 min

		<ul style="list-style-type: none"> • remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) <p>S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.</p>	
07	Le producteur	Reprend le dossier et fait la saisie dans le logiciel	15 min
08	Le producteur	<p>Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client ; • une copie pour RADIANT ; • Eventuellement, une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) ; • Envoie les certificats d'assurance électroniques au client par mail ou par WhatsApp ; • une facture en deux copies : l'une gardée par le client et l'autre retournée avec accusée de réception pour le suivi par le service commercial et pour le classement dans le dossier physique. 	7 min
09	Le producteur	<p>Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).</p> <p>Le dossier comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance ; • la facture en deux exemplaires ; • l'original du bon de commande, la notification ou le reçu de paiement. 	3 min
10	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
11	Le producteur	<p>Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera le dossier à l'office du client pour signature.</p> <p>Le client garde une copie du dossier.</p>	3 min
12	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
13	Le producteur	<p>Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la copie du bon de commande • la copie de la facture • le reçu de paiement si le client a payé directement. 	2 min
14	Le producteur	<p>Mentionne sur cette chemise les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone de l'assuré • le code client 	3 min

		<ul style="list-style-type: none"> le numéro de police 	
15	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
16	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
17	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

CHAPITRE 3: SEQUENCEMENT DES OPERATIONS SOUSCRIPTION IARDT

3.1. INCENDIE

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir. En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • Remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • Accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service	2 min

		commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • une ou deux exemplaires du contrat d'assurance, • une facture, • un reçu de paiement. Le client garde une copie du dossier.	
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
16	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture • le reçu d'encaissement • la proposition d'assurance • la liste des équipements mobiliers, électriques, électroniques et machines 	1 min
17	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police • le bénéficiaire prioritaire 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.2. TERRORISME ET RISQUES POLITIQUES

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min

		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le producteur	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • Le client remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • Le client accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • une ou deux exemplaires du contrat d'assurance, • une facture, • un reçu de paiement. Le client garde une copie du dossier.	2 min
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
16	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture 	1 min

		<ul style="list-style-type: none"> • le reçu d'encaissement • la proposition d'assurance • la liste des équipements mobiliers, électriques, électroniques et machines 	
17	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.3. ASSURANCE VOL

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Introduit sa demande d'assurance physiquement ou électroniquement	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel. S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos	5 min
06	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
07	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
08	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
09	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
10	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public.	3 min

11	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
12	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
13	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • une ou deux exemplaires du contrat d'assurance, • une facture, • un reçu de paiement. Le client garde une copie du dossier.	2 min
14	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
15	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture • le reçu d'encaissement • la proposition d'assurance La liste des équipements mobiliers, électriques, électroniques.	1 min
16	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police • le bénéficiaire prioritaire 	2 min
17	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
18	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
19	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.4. ASSURANCE GLOBALE DE BANQUE

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir	1 min

		En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaires pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • une ou deux exemplaires du contrat d'assurance, • une facture, • un reçu de paiement. Le client garde une copie du dossier.	2 min
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min

16	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture • le reçu d'encaissement • la proposition d'assurance • la liste des équipements mobiliers, électriques, électroniques et machines 	1 min
17	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police • le bénéficiaire prioritaire 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.5. ACCIDENTS

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Introduit sa demande d'assurance physiquement ou électroniquement	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
	Le producteur	En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement	
05	Le client	Étudie l'offre et l'accepte ou le refuse	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel. S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min

10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d`assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d`intérêt pour l`assurance individuelle accidents) 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
13	Le producteur	Reprend le dossier qu`il a fait signer et le cachète.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client et lui remet l`ensemble des documents qui lui reviennent à savoir : <ul style="list-style-type: none"> • une ou deux copies du contrat d`assurance • une facture • un reçu de paiement 	2 min
15	Le producteur	Regroupe l`ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d`assurance <ul style="list-style-type: none"> • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d`assurance 	1 min
16	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l`assuré • l`adresse de l`assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police le bénéficiaire prioritaire	2 min
17	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
18	Le producteur	Remet les dossiers à l`archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
19	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.6. ASSURANCES DE RESPONSABILITE

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d`offre, mail, etc.)	1 min

02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	1 min
04	Le client	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	1 min
05	Le producteur	En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	3 min
06	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • Le client remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • Le client accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le producteur clôt le dossier.	2 min
07	Le producteur	Si le client accepte l'offre, le producteur saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	3 min
08	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	3 min
09	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	3 min
10	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	
11	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	3 min
12	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux exemplaires : <ul style="list-style-type: none"> • Un pour le client • Un pour le dossier RADIANT • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	1 min
13	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription). Le dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Les deux reçus de paiement • Le formulaire de déclaration du risque • La copie de la liste des élèves et ou étudiants en cas de l'assurance responsabilité civile scolaire 	3 min
14	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min

15	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance, • La facture, • Le reçu de paiement. Le client garde une copie du dossier.	2 min
16	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	3 min
17	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance • La copie de la liste des élèves et ou étudiants en cas de l'assurance responsabilité civile scolaire 	3 min
18	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police le le bénéficiaire prioritaire	2 min
19	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	3 min
20	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
21	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	3 min

3.7. RISQUES TECHNIQUES

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	1 min

03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription). Le dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Les deux reçus de paiement • La proposition d'assurance • La liste des machines, des engins de chantiers, des équipements électriques et électroniques. 	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier	2 min

		<p>comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d`assurance, • La facture, • Le reçu de paiement. <p>Le client garde une copie du dossier.</p>	
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
16	Le producteur	<p>Regroupe l`ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d`assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d`assurance • La liste des équipements électriques et ou électroniques en cas d`assurance tous risques information et bris de machines 	1 min
17	Le producteur	<p>Mentionne sur cette chemise les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l`assuré • l`adresse de l`assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police • le bénéficiaire prioritaire 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l`archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.8. ASSURANCE TRANSPORT

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	<p>Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation.</p> <p>La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d`offre, mail, etc.)</p>	1 min
02	Le producteur	<p>Remet au client une proposition d`assurance à remplir</p> <p>En cas d`appel d`offre, la proposition d`assurance n`est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d`appel d`offre.</p>	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d`assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l`appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min

		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • Remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • Accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, le producteur saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	1 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. • Un certificat d'assurance 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription). Le dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • Le certificat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance 	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • Le certificat d'assurance 	2 min

		<ul style="list-style-type: none"> • La facture • Le reçu de paiement <p>Le client garde une copie du dossier.</p>	
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
16	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • Le certificat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance 	1 min
17	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police • le bénéficiaire prioritaire 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.9. ASSURANCE BATEAU

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaires pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • Remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT 	2 min

		<ul style="list-style-type: none"> • Accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) <p>S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.</p>	
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	<p>Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une copie pour la banque (en cas de transfert d'intérêt) • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	3 min
12	Le producteur	<p>Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).</p> <p>Le dossier comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance 	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	<p>Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • Le certificat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement <p>Le client garde une copie du dossier.</p>	2 min
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
16	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend :	1 min

		<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance 	
17	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police • le bénéficiaire prioritaire 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.10. ASSURANCE VOYAGE

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service de production pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.) pour les institutions.	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
		En cas de demande électronique, toutes les actions ci-haut citées se font électroniquement.	
05	Le client	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, le producteur saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min

10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux ou trois copies selon le cas: - une copie pour le client - une copie pour RADIANT - une copie pour l'ambassade/consulat - une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public.	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription). Le dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance • La copie de passeport 	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement Le client garde une copie du dossier	2 min
15	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'assurance • La facture • Le reçu de paiement • La proposition d'assurance • La copie de passeport 	1 min
16	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Le nom de l'assuré • L'adresse de l'assuré • Le numéro de téléphone • Le code client • Le numéro de police 	2 min
17	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min

18	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
19	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.11. ASSURANCE AVIATION

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	La demande de cotation se fait par écrit (exemple : appel d'offre, mail, etc.)	1 min
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir En cas d'appel d'offre, la proposition d'assurance n'est pas utilisée car la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	1 min
03	Le client	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée, l'identification du/des avions et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	5 min
05	Le producteur	En cas de réponse positive, deux possibilités se présentent : <ul style="list-style-type: none"> • Le client remet un bon de commande ou une lettre de notification à RADIANT • Le client accepte immédiatement de payer la prime (chèque ou espèce) S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	2 min
06	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel.	5 min
07	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
08	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
09	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
10	Le client	Retourne chez le producteur et lui remet le reçu de paiement.	1 min
11	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux copies : <ul style="list-style-type: none"> • une copie pour le client • une copie pour RADIANT • une facture en deux exemplaires : l'une réservée au client et l'autre pour la gestionnaire du client dans le service commercial en cas du marché public. 	3 min
12	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
13	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
14	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client au service	2 min

		commercial qui amènera à l'office du client pour signature le dossier comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • une ou deux exemplaires du contrat d'assurance, • une facture, • un reçu de paiement. Le client garde une copie du dossier.	
15	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 min
16	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture • le reçu d'encaissement • la proposition d'assurance 	1 min
17	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police 	2 min
18	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
19	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
20	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.12. ASSURANCE CAUTIONS

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	se présente à Radiant personnellement	1 min
02	Le client	Remet au client une proposition d'assurance à remplir	1 min
03	Le producteur	Remplit et remet au producteur une proposition d'assurance datée et signée et autres documents nécessaire pour l'appréciation du risque.	3 min
04	Le client	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client	3 min
05	Le producteur	Si le client accepte l'offre, saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel. S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	5 min

06	Le producteur	Imprime une facture et la remet au client pour le paiement à la caisse de la prime acceptée ou communique le code pour le paiement électronique ou le compte bancaire pour le paiement par banque.	2 min
07	Le client	Va à la caisse pour payer la prime d'assurance.	2 min
08	Le caissier	Fait l'encaissement et donne le reçu de paiement au client.	2 min
09	Le producteur	Saisit les informations de la caution demandée dans un formulaire acceptable par le maître d'ouvrage.	7 min
10	Le producteur	Imprime les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> • une copie du contrat d'assurance pour le client • une copie du contrat d'assurance pour RADIANT • un formulaire de la garantie en trois exemplaires • Acte de caution solidaire en trois exemplaires en cas de besoin 	3 min
11	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : chef de section, au chef de service adjoint, Chef de service ou au directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription). Le dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture • les deux reçus de paiement • la proposition d'assurance • un formulaire de la garantie en trois exemplaires • Acte de caution solidaire en trois exemplaires 	3 min
12	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
13	Le producteur	Fait signer le dossier par le client et lui remet l'ensemble des documents qui lui reviennent à savoir : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • un formulaire de la garantie en deux exemplaires (original et copie) • acte de caution solidaire en trois exemplaires • la facture • le reçu de paiement 	2 min
14	Le producteur	Envoie la caution dans le système e-procurement pour les offres en ligne	2 min
15	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la copie de formulaire de la garantie Acte de caution solidaire en trois exemplaires • la facture • le reçu de paiement 	2 min

		<ul style="list-style-type: none"> la proposition d'assurance 	
16	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> le nom de l'assuré l'adresse de l'assuré le numéro de téléphone le code client le numéro de police 	2 min
17	Le producteur	Enregistre le dossier sur un bordereau de remise aux archives et envoie par mail le bordereau de remise aux archives	2 min
18	Le producteur	Remet les dossiers à l'archiviste qui vérifie et accuse réception des dossiers. (Cette action doit se faire une fois par jour)	3 min
19	Le producteur	Classe le bordereau de remise aux archives dans un classeur dédié à cet effet.	1 min

3.13. ASSURANCE MALADIE

No	Acteur	Action	Durée
01	Le client	Se présente physiquement au service Production-maladie pour demander la cotation. La demande de cotation peut se faire également par écrit (exemple : appel d'offre, mail, application mobile, etc.)	10 mn
02	Le producteur	Remet au client une proposition d'assurance à remplir en cas d'assurance maladie individuelle ; Recueille les informations (la liste des employés et leurs bénéficiaires ou simplement le nombre) sur base desquelles il peut établir une offre/proposition ; En cas d'appel d'offre, la description du risque est faite dans le document d'appel d'offre.	5 min
03	Le producteur	Procède à la tarification et communique la prime à payer au client En cas de demande par mail, toutes les actions ci-haut citées se font par la même voie.	10 mn
04	Le client	Invite RADIANT pour la présentation de l'offre et les négociations éventuelles	
05	Le client	Si les négociations aboutissent, remet une lettre de notification à RADIANT, accompagnée des éléments nécessaires à l'établissement du contrat S'il refuse l'offre malgré les explications et négociations, le dossier est clos.	
06	Le producteur	Saisit les informations concernant le client et le risque dans le logiciel et prépare le contrat pour la signature.	30 min
07	Le producteur	Transmet la facture au client pour le paiement de la prime	2 min
08	Le producteur	Imprime le contrat d'assurance en deux copies : <ul style="list-style-type: none"> une copie pour le client une copie pour RADIANT 	15 mn

		Imprime les cartes d'accès aux soins	1 jour
09	Le producteur	Soumet le dossier au responsable concerné pour signature : Chef de service ou au Directeur (selon les limites prescrites dans le manuel de souscription).	2 min
10	Le producteur	Cachète le dossier signé.	1 min
11	Le producteur	Fait signer le dossier par le client s'il s'est présenté physiquement ou remet l'ensemble des documents au gestionnaire du client pour la transmission.	1 jour
12	Le gestionnaire du client	Ramène le dossier signé au producteur.	1 jour
13	Le producteur	Regroupe l'ensemble des pièces du dossier et les place dans une chemise cartonnée qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> • le contrat d'assurance • la facture • le reçu d'encaissement • la proposition d'assurance en cas d'assurance individuelle ou la liste en cas d'assurance groupe 	10 min
14	Le producteur	Mentionne sur cette chemise les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'assuré • l'adresse de l'assuré • le numéro de téléphone • le code client • le numéro de police 	5 min
15	Le producteur	Classe le dossier aux archives	1 min

CHAPITRE 4 : SEQUENCEMENT DES OPERATIONS DE COASSURANCE

a. Placement d'un risque par Radiant			
No	Acteur	Action	Durée
01	Le chef de service production	Analyse le risque sur un document Excel, mentionne les capitaux assurés, la capacité de souscription de RADIANT, les spécificités du risque et propose les assureurs qui peuvent le coassurer.	5 min
02	Le chef de service production	Se rend chez le Directeur Technique pour lui soumettre son analyse	3 min
03	Le Directeur Technique	Examine le document remis par le chef de service production et choisit le/les coassureurs.	3 min
	Le chef de service production	Envoie l'email aux coassureurs pour leur demander de préciser la part qu'ils peuvent prendre sur le risque.	5 min
04	Le chef de service production	Après confirmation, prépare une convention de coassurance en autant d'exemplaires qu'il y a de coassureurs. Remet au Directeur Technique ou un autre Directeur la convention de coassurance en deux copies pour signature.	15 min
05	Directeur Technique ou un autre Directeur	Signe les conventions de coassurance	1 min
06	Le chef de service production	Reçoit les conventions signées qui lui sont retournées	1 min
07	Le chef de service production	Se déplace chez tous les coassureurs pour leur remettre les conventions de coassurance	1h
08	Le chef de service production	Se déplace alors chez le coassureur pour récupérer la copie de convention de coassurance pour Radiant	20 min
09	Le chef de service production	Classe le dossier dans un classeur dédié à cet effet.	2 min
b. Acceptation d'un risque par RADIANT			
10	Le chef de service production	Réceptionne la proposition de l'offre par mail, la vérifie et se rend chez le Directeur Technique pour lui présenter l'offre	3 min
11	Le Directeur Technique et le chef de service production	Analysent l'offre, l'acceptent ou la refusent	10 min
12	Le chef de service production	Informe par mail l'apéríteur pour lui confirmer la part ou le refus de Radiant	5min
13	Le chef de Service production	Réceptionne la convention de coassurance envoyée par l'apéríteur et la remet au Directeur Technique.	3 min
14	Le Directeur Technique	Vérifie et signe la convention de coassurance	5 min
15	Le chef de service production	Saisit le risque dans le logiciel de Radiant.	5 min

16	Le chef de service production	Contacte l'apériteur par téléphone pour lui demander de venir récupérer les documents	3 min
17	L'apériteur	Récupère la convention signée par le directeur Technique ou un autre Directeur.	3 min
18	Le chef de service production	Classe le dossier dans un classeur dédié à cet effet.	3 min
c. Le recouvrement des primes			
19	Le chef de service production	Imprime la facture en deux copies qu'il remet à l'apériteur dont l'une pour l'accusé de réception.	3 min
20	Le chef de service production	Fait le suivi pour le recouvrement de prime de coassurance soit par téléphone, mail ou contact physique.	3 min
21	Le chef de service production	Une fois le paiement effectué par l'apériteur, demande la comptabilité de vérifier que les fonds sont sur le compte bancaire de Radiant.	3 min
22	La comptabilité	A la réception des fonds, la comptabilité fait l'encaissement et envoie au service de production un reçu d'encaissement. Le paiement peut se faire par chèque ou par virement bancaire.	3 min
23	Le chef de service Production	Classe le dossier dans le classeur dédié à cet effet.	3 min
d. Le paiement de la prime aux coassureurs			
24	Le chef de service production	Reçoit de chaque coassureur une note de débit/facture et une copie de la convention ; Vérifie que le montant est conforme et envoie au secrétariat de la Direction Générale pour cachet autorisant le paiement.	3 min
25	Le chef de service production	Signe la vérification et le Directeur Technique confirme par visa	3 min
26	Le chef de service production	Fait une copie de la note de débit/ facture et de la convention pour le classement et envoie à la comptabilité l'original de la facture pour le paiement.	3 min
27	La comptabilité	Paie la prime aux coassureurs et envoie au chef de service production une copie de la preuve de paiement.	3 min
28	Le chef de service production	Reçoit une copie de la preuve de paiement et la classe dans le classeur dédié à cet effet.	3 min

Fait à Kigali, le 23/12/2020

Marc RUGENERA
Directeur Général