

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 6595**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Chargé(e) de relation clientèle assurance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNE) des sociétés d'assurances - Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), Commission Paritaire Nationale de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (CPNE) des sociétés d'assurances - Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA)	Secrétaire Général, Directeur général, Président du jury

Cette certification fait l'objet d'une co-délivrance : tous les certificateurs doivent être signataires

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3265 - Sociétés d'assurances

Code(s) NSF :

313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Dans le cadre d'une société d'assurances, le/la 'Chargé(e) de relation clientèle assurance ' procède au recueil d'informations fiables pour analyser le besoin du client ou prospect en souscription ou indemnisation de risques standard. Selon les informations recueillies et dans le cadre de sa délégation :

- il/elle propose les produits d'assurance correspondant aux besoins du client décelés lors de l'entretien. Il procède en lien avec le système informatique à l'acceptation du risque ; puis il établit le contrat et assure éventuellement les activités de gestion liées à ce contrat ,et/ou

- après avoir vérifié que la garantie souscrite couvre le sinistre déclaré, il/elle évalue le montant du dommage à l'aide du système informatique, des informations recueillies du client et des prestataires extérieurs éventuels ; puis il/elle propose et met en oeuvre les prestations prévues au contrat.

Dans cette perspective, il/elle exerce les activités suivantes :

1. Entrer en relation avec le client ou prospect :

- identification du client ou prospect par rapport à une typologie de clientèle visant à adapter son comportement et son discours, dans le respect des règles d'accueil
- recueil d'un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact (souscription ou indemnisation de risques standard) ou de réorienter le client ou prospect

2. Recueillir et analyser la demande ou le besoin

- développement d'un questionnaire, recueil des éléments nécessaires au traitement de la demande ou du besoin - détermination du besoin de souscription et/ou de la nature du sinistre déclaré

3. Rechercher les solutions techniques liées à la vie du contrat dont l'acceptation et/ou l'indemnisation

- identification des garanties à proposer et des conditions d'acceptation du risque au regard de la demande formulée
- identification des conditions d'indemnisation du contrat souscrit

- contrôle de la concordance du besoin du client ou prospect à l'offre de souscription et/ou d'indemnisation du sinistre déclaré au regard des garanties souscrites

4. Proposer et argumenter l'offre de garantie ou d'indemnisation- valorisation des éléments de la proposition : étendue et montant des garanties au regard de la cotisation fixée, modalités d'indemnisation au regard des garanties souscrites

- ajustement des conditions de garanties ou d'indemnisation, le cas échéant

5. Finaliser l'entretien

- récapitulation des éléments de l'entretien et des décisions prises - formulation d'une offre additionnelle
- justification du refus d'assurer le risque ou d'indemniser en application de l'offre contractuelle ou des garanties souscrites
- conclusion de l'entretien
- enregistrement de l'opération et lancement informatique de l'émission des documents correspondants
- planification des opérations à mener dans le cadre du suivi

6. Assurer le 'suivi client ou prospect'

- relance des clients auxquels un devis a été adressé
- suivi de la gestion des sinistres
- complément d'information

Le titulaire de la certification est capable de :

1. Concernant les compétences communes de la relation clientèle assurance :

- établir une relation personnalisée en manifestant une attention particulière à la situation du client ou prospect
- gérer les comportements et situations de tension (stress, conflits, agressivité, etc.)

- expliquer les éléments techniques en langage compréhensible par le client ou prospect
- utiliser les différents applicatifs informatiques pour effectuer les opérations de traitement
- appliquer les procédures de contrôle
- gérer la relation au temps et faire face aux flux des demandes
- mettre en oeuvre les règles, procédures de gestion et de durées de traitement des opérations liées à la vie du contrat dont l'acceptation et/ou l'indemnisation

2. Concernant les compétences spécifiques de la relation clientèle assurance :

- mettre en oeuvre une procédure d'accueil personnalisé dans le respect des règles fixées au niveau de l'entreprise
- suivre une méthode de questionnement pour recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande de souscription ou d'indemnisation
- valider la cohérence des déclarations du client ou prospect par la reformulation
- identifier et vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre à partir des informations recueillies pouvant aboutir à une proposition ou un refus de garantie ou de prise en charge
- contrôler que la réponse fournie par l'applicatif est en relation avec la demande du client
- présenter la solution définie
- argumenter les avantages de la solution
- ajuster la solution technique à la demande du client ou prospect dans les limites prévues
- identifier les motifs du refus par le client ou prospect
- formuler une synthèse de la solution technique retenue en reprenant l'ensemble des éléments de la proposition
- faire une offre additionnelle en fonction de la situation
- expliquer la suite à donner à la solution technique (délais, documents à envoyer, etc.)
- expliquer clairement et de manière acceptable un refus de garantie par l'assureur au client ou prospect, ou prendre acte du refus définitif par le client ou prospect
- conclure l'entretien
- enregistrer les éléments nécessaires au suivi du client ou prospect et à la conduite des opérations nécessaires à l'exécution de la prestation en liaison avec les prestataires internes et externes
- effectuer les opérations de relance (clients, prospects ou prestataires)

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les secteurs d'activité susceptibles d'offrir un emploi aux titulaires du certificat de qualification professionnelle « Chargé(e) de relation clientèle assurance » sont ceux qui exercent à titre principal ou accessoire une activité d'assurance portant sur la souscription et/ou l'indemnisation de risques standard, peu important la taille de l'entreprise.

Les emplois occupés peuvent être : - gestionnaire de contrats

- chargé (e) d'indemnisation
- chargé (e) de souscription
- chargé (e) de clientèle
- conseiller clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'organise autour de deux blocs de compétences intitulés respectivement 'compétences communes et 'compétences spécifiques'

A) Nature des évaluations en fonction des compétences, aptitudes et connaissances à vérifier

La nature des évaluations des compétences, aptitudes et connaissances doit s'inscrire dans le respect des principes généraux d'acquisition et l'obtention du CQP suivants :

- Les compétences constitutives du CQP ne peuvent être « évaluées » qu'en situation de travail. En conséquence, le suivi d'une formation visant l'acquisition des compétences du CQP ne peut en aucun cas aboutir à elle seule à l'obtention du CQP.
- Une mise en pratique au sein de l'entreprise des compétences composant la certification est indispensable pour évaluer in situ leur acquisition. En conséquence, en l'absence d'expérience professionnelle réelle, le CQP ne peut être délivré.
- Aucune durée minimum n'est déterminée pour cette mise en pratique. Cependant, une certaine récurrence dans la mise en oeuvre des compétences constitutives du CQP est nécessaire et précisée par le référentiel.

B) Modalités du processus d'évaluation et de validation

La démarche d'évaluation permet d'apprécier les compétences du candidat, que celles-ci soient acquises à la suite d'actions de formation et d'une mise en pratique au sein de l'entreprise, ou bien par l'expérience professionnelle et/ou extra-professionnelle dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience.

A partir d'une mise en situation professionnelle réelle, les compétences du candidat sont évaluées au regard du référentiel de certification lequel contient non seulement les compétences à évaluer, mais également les indicateurs de réussite.

Les compétences constitutives du CQP sont évaluées en situation réelle selon une ou plusieurs des modalités suivantes :

- écoute et/ou enregistrement (dans le respect de la législation en vigueur concernant les enregistrements téléphoniques) d'entretiens réels

- observation : en situation de travail

L'évaluation a lieu dans le respect d'une procédure soumise à l'appréciation du jury de certification. Le jury valide ou non les résultats de l'évaluation des compétences du candidat à partir du dossier de validation. En cas de non validation totale ou d'une validation partielle des résultats, le jury est tenu d'en préciser les motifs au regard des éléments du dossier.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		- 38,5% de représentants des organisations de salariés - 38,5% de représentants des organisations des employeurs - 23% correspondant aux personnalités qualifiées
En contrat de professionnalisation	X		Idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X		Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 28 janvier 2009 publié au Journal Officiel du 7 février 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Chargé(e) de relation clientèle assurance avec effet au 7 février 2009, jusqu'au 7 février 2014.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 19 novembre 2014 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Chargé(e) de relation clientèle assurance » avec effet au 7 février 2014, jusqu'au 29 novembre 2019.

Pour plus d'informations

Statistiques :

13 certifiés en 2007 52 certifiés en 2008

Autres sources d'information :

Accès direct à la brochure d'information relative au certificat de qualification professionnelle « Relation clientèle assurance ».
[http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/2D3E55919A53A3BAC1257188003507ED/\\$file/BROCHURCQP2006.pdf](http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/2D3E55919A53A3BAC1257188003507ED/$file/BROCHURCQP2006.pdf)

Accès direct à la brochure relative à la validation des acquis dans l'assurance

[http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/FA54777483711427C125718800360C63/\\$file/BROCHUREVAE2006.pdf](http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/FA54777483711427C125718800360C63/$file/BROCHUREVAE2006.pdf)

Accès direct au site du pôle VAE de l'assurance

<http://www.ifpass.fr/index.php>

<http://www.ffsa.fr>

<http://www.gema.fr>

Lieu(x) de certification :

Secrétariat de la Commission paritaire de la formation professionnelle et de l'emploi des sociétés d'assurances Fédération Française des sociétés d'assurances

26 boulevard Haussmann

75311 Paris cedex 09

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Commission paritaire de la formation professionnelle et de l'emploi des sociétés d'assurances