

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31395**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Chargé de clientèle en courtage d'assurances

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des entreprises de courtages d'assurances et/ou de réassurances - Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA)	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3110 - Cabinets de courtage d'assurances et/ou de réassurances

#### 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

Le/la chargé(e) de clientèle en courtage d'assurances est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) du client. Il/elle assure l'interface entre le client, les différents services de l'entreprise de courtage et les organismes assureurs.

Il/elle a pour mission notamment de conseiller l'assuré dans la souscription du contrat et la gestion du sinistre, de fidéliser la clientèle existante et de générer de nouvelles affaires.

Il/elle réalise donc les activités suivantes :

- L'analyse du risque client.
- La sélection, présentation et argumentation d'une offre de produits d'assurances adaptés à la situation et/ou besoin du client.
- La négociation des contrats assurances (tarifs et garanties) auprès des organismes assureurs, le cas échéant.
- Le conseil et l'information client sur les nouveaux produits d'assurance.
- Le suivi de la mise en œuvre du ou des contrats d'assurances par les gestionnaires.
- Le suivi de son portefeuille de clients existant et la prospection de nouveaux clients.

Capacités attestées

blocs communs

BC1 - Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs

- C1 - Identifier le rôle de courtier et situer son intervention au regard des différents acteurs intervenant dans le secteur de l'assurance.
- C2 - Exercer une obligation d'information et un devoir de conseil relevant de son champ d'activité en s'appuyant sur la réglementation en vigueur.

• C3 - Assurer un relais permanent de communication et d'information entre les organismes assureurs et le client.

BC2 - Assurer le relais d'information et la coordination interne

- C4 - Recourir aux compétences et personnes ressources internes pour proposer des solutions adaptées au client.
- C5 - Transmettre des informations aux personnes des services concernés en utilisant les moyens adaptés.

BC3 - Gérer la relation clientèle

• C6 - Accueillir, informer ou orienter le client à partir de sa connaissance des produits ou du contrat d'assurances et selon la nature de la demande du client en utilisant les canaux de communication adaptés.

• C7 - Gérer les situations conflictuelles ou sensibles dans le respect de la relation client et conformément aux procédures internes.

Blocs spécifiques au CQP chargé(e) de clientèle en courtage d'assurances

BC4 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client

- C8 - Réaliser un diagnostic du risque client en l'aidant à définir précisément son besoin.
- C9 - Etablir le cahier des charges du besoin client ou du/des risque(s) à couvrir et lancer l'appel d'offres auprès des organismes assureurs.
- C10 - Réaliser un benchmark des offres (produits, tarifs) proposées par les organismes assureurs afin d'élaborer une offre tarifaire.
- C11 - Présenter l'offre commerciale en vue de la signature de la proposition d'assurances.
- C12 - Assurer le bon suivi de l'émission du contrat et de sa mise en place.

BC5 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial

- C13 - Mener des actions de fidélisation et de saturation du portefeuille client existant.
- C14 - Mener des actions de prospection ou de développement commercial.
- C15 - Participer à une démarche d'amélioration continue

2 blocs optionnels obligatoires au choix du candidat parmi les blocs suivants

BC6 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité

- C16 - Etablir les contrats d'assurances ou avenants dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant l'appui d'experts.

BC7 - Assurer la gestion des contrats d'assurances

- C17 - Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité.

BC8 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres

- C18 - Réaliser l'instruction du dossier sinistre.
- C19 - Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.

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

Le/La chargé(e) de clientèle est amené(e) à travailler aussi bien dans des structures d'intermédiation en assurances de type TPE ou PME (cabinets de courtage ou agences générales d'assurances) que dans des structures plus importantes de courtage d'assurance et même de compagnies d'assurances.

Les emplois occupés peuvent être : Directeur(trice) de clientèle - Chargé(e) de compte - Conseiller(ère) clientèle - Gestionnaire technico-commercial Responsable de bureau de production - Chargé(e) de relation clientèle - Attaché(e) de clientèle.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

### Réglementation d'activités :

Le/la chargé(e) de clientèle en courtage d'assurances exerçant l'activité d'intermédiation en assurance (art. L 511-1 du code des assurances) doit satisfaire à des conditions d'accès et d'exercice (art L 512-5) fixées par les articles R 512-8 et suivant du code des assurances.

L'arrêté ministériel du 18 février 2008 (art A 512-6 et A 512-7 du code des assurances), publié au JO du 23 février 2008, reconnaît les CQP inscrits au RNCP sous le Code NSF 313 comme permettant de justifier de la capacité professionnelle de niveau I, II et III de l'intermédiation en assurances nécessaire pour exercer en tant qu'intermédiaire d'assurance.

## Modalités d'accès à cette certification

### Descriptif des composantes de la certification :

Le CQP est composé de 7 blocs de compétences

- BC1 - Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs
  - BC2 - Assurer le relais d'information et la coordination interne
  - BC3 - Gérer la relation clientèle
  - BC4 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client
  - BC5 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial
- + 2 blocs optionnels obligatoires au choix du candidat parmi les blocs suivants :
- BC6 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité
  - BC7 - Assurer la gestion des contrats d'assurances
  - BC8 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres

### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31395 - Assurer le relais d'information et la coordination interne	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•C4 - Recourir aux compétences et personnes ressources internes pour proposer des solutions adaptées au client.</li><li>•C5 - Transmettre des informations aux personnes des services concernés en utilisant les moyens adaptés.</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li><li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li><li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li></ol> <p>+ Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31395 - Gérer la relation clientèle</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C6 - Accueillir, informer ou orienter le client à partir de sa connaissance des produits ou du contrat d'assurances et selon la nature de la demande du client en utilisant les canaux de communication adaptés.</li> <li>•C7 - Gérer les situations conflictuelles ou sensibles dans le respect de la relation client et conformément aux procédures internes.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31395 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C8- Réaliser un diagnostic du risque client en l'aidant à définir précisément son besoin.</li> <li>•C9- Etablir le cahier des charges du besoin client ou du/des risque(s) à couvrir et lancer l'appel d'offres auprès des organismes assureurs.</li> <li>•C10- Réaliser un benchmark des offres (produits, tarifs) proposées par les organismes assureurs afin d'élaborer une offre tarifaire.</li> <li>•C11- Présenter l'offre commerciale en vue de la signature de la proposition d'assurances.</li> <li>•C12- Assurer le bon suivi de l'émission du contrat et de sa mise en place.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31395 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C18- Réaliser l'instruction du dossier sinistre.</li> <li>•C19- Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31395 - Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C1 - Identifier le rôle de courtier et situer son intervention au regard des différents acteurs intervenant dans le secteur de l'assurance.</li> <li>•C2- Exercer une obligation d'information et un devoir de conseil relevant de son champ d'activité en s'appuyant sur la réglementation en vigueur.</li> <li>•C3 - Assurer un relais permanent de communication et d'information entre les organismes assureurs et le client.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31395 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C13- Mener des actions de fidélisation et de saturation du portefeuille client existant.</li> <li>•C14- Mener des actions de prospection ou de développement commercial.</li> <li>•C15- Participer à une démarche d'amélioration continue.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31395 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C16- Etablir les contrats d'assurances ou avenants dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant l'appui d'experts.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31395 - Assurer la gestion des contrats d'assurances	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C17- Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation par l'organisme de formation Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</li> <li>2. Evaluation par le référent en entreprise Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</li> <li>3. Evaluation par la commission d'évaluation Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</li> </ol> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUJON	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	<p>Jury constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•5 personnes issues des organisations syndicales</li> <li>•5 représentants de la CSCA</li> <li>•2 experts formation pro assurance</li> <li>•1 représentant de l'organisme de formation</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X	<p>Jury constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•5 personnes issues des organisations syndicales</li> <li>•5 représentants de la CSCA</li> <li>•2 experts formation pro assurance</li> <li>•1 représentant de l'organisme de formation</li> </ul>
Par candidature individuelle	X	

Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	Jury constitué : <ul style="list-style-type: none"> <li>•5 personnes issues des organisations syndicales</li> <li>•5 représentants de la CSCA</li> <li>•2 experts formation pro assurance</li> <li>•1 représentant de l'organisme de formation</li> </ul>
---	---	--

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Texte réglementaire : Articles A 512-6 et A 512-7 du code des assurances.	

#### 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 deux ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Chargé(e) de clientèle avec effet au 7 février 2009, jusqu'au 7 février 2011.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Chargé de clientèle en courtage d'assurances » avec effet du 14 avril 2015, jusqu'au 07 août 2021.

Arrêté du 5 avril 2012 publié au Journal Officiel du 14 avril 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Chargé de clientèle avec effet au 07 février 2011, jusqu'au 14 avril 2015.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

CSCA - 10 rue Auber - 75009 PARIS

AGEFOS PME - 187 quai de Valmy 75010 PARIS

[Site Internet de l'autorité délivrant la certification](#)

##### Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des entreprises de courtages d'assurances et/ou de réassurances - Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA) : Île-de-France - Paris ( 75) [Paris]

CSCA - 10 rue Auber - 75009 PARIS

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

Se rapprocher de la CSCA pour obtenir la liste des organismes de formation habilités par CPNEFP de la branche des entreprises de courtages d'assurances et/ou de réassurances

##### Historique de la certification :

Ancienne certification : Chargé(e) de clientèle

Nouvelle certification : Chargé(e) de clientèle en courtage d'assurances

Accord du 26 octobre 2017 portant sur la mise en place du nouveau dispositif relatif aux certificats de qualification professionnelle de la branche des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurances

**Certification précédente :** [Chargé de clientèle](#)