

Article L6113-1 En savoir plus sur cet article... Créé par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Candidat en situation de handicap :

Un candidat a la possibilité de solliciter le référent handicap de l'IFPASS (nbenakili@ifpass.fr) conformément au règlement de sessions des examens afin de mettre en place des conditions d'évaluation adaptées et éventuellement de recourir à l'assistance d'une tierce personne lors de la validation des épreuves. Des aménagements pourront être effectués sur les supports et matériels à utiliser dans le cadre des évaluations.

Le référent handicap pourra exempter le candidat de certains critères d'évaluation d'une part dans la mesure où cela n'impacte aucunement la capacité professionnelle globale du candidat et d'autre part si la nature de son handicap n'a pas d'influence sur l'exercice de l'activité professionnelle visé. L'avis donné par le référent comporte les motivations de cette décision.

L'IFPASS s'engage à mettre en œuvre dès que cela est possible les conditions permettant aux personnes en situation de handicap de passer les épreuves au même titre que les autres candidats.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
ACTIVITE N°1 : Gestion de la relation avec la victime et toutes les parties impliquées dans le sinistre A.1.1. : Accueil et accompagnement de la victime du dommage ou du bénéficiaire de la prestation.	C1.1 : Accueillir et écouter l'assuré/ le tiers victime qui vient déclarer un sinistre ou le bénéficiaire qui vient demander le règlement d'une prestation en face à face, au téléphone ou par courrier ou courriel, au sein d'un service sinistre, d'une entreprise d'assurance ou chez un intermédiaire d'assurance. C1.2 : Rassurer l'assuré ou le tiers victime sur l'accompagnement qui va suivre tout au long de la gestion du dossier, en faisant preuve d'empathie et en intégrant la dimension humaine pour tenir compte des traumatismes éventuels générés par la survenance du sinistre. C1.3 : Adapter sa communication non verbale et verbale face à une personne vulnérable et choisir le canal de communication le plus adapté pour faciliter les échanges dans le respect de l'autre et ce tout au long de la gestion du dossier.	Epreuve orale sur l'accueil d'un client lors de la déclaration d'un sinistre: Mise en situation simulée : Le rôle du client est tenu par un membre du jury pendant que le candidat tient le rôle de l'assureur. La prestation est évaluée selon une grille d'évaluation qui reprend des critères préalablement définis.	L'évaluation de l'oral porte sur les points suivants : 1. -L'expression orale permet la compréhension du questionnement et des solutions proposées dans le cadre de la gestion de son sinistre. 2. L'accueil est personnalisé en fonction du profil de la victime (assuré ou tiers) ou du bénéficiaire de la prestation. 3. l'état « traumatique » de la victime assuré ou tiers est pris en compte lors des échanges.

<p>A.1.2: Communication sur la gestion du dossier auprès de l'assuré, du tiers victime ou du bénéficiaire d'une prestation et auprès des différentes parties impliquées dans le sinistre</p>	<p>C1.4 : Communiquer sur la prise en charge du règlement du sinistre ou de la prestation auprès de l'assuré et des tiers impliqués, en expliquant les décisions prises en matière de gestion de sinistre, en choisissant les outils de communication les plus adaptés au profil de l'interlocuteur, et en instaurant un climat de confiance à un moment clé de la relation contractuelle assureur/assuré.</p> <p>C1.5 : Convaincre les parties prenantes de la pertinence des mesures de gestion adoptées par l'assureur en valorisant la solution proposée, en adaptant également sa communication en fonction de son interlocuteur et en s'assurant de la bonne compréhension des informations transmises tout au long de la procédure.</p> <p>C1.6 : Manager l'ensemble des parties intervenantes : médecin conseil, expert, avocat, intermédiaire d'assurance, réparateur, ou tout intervenant dans le dossier, en facilitant la communication des décisions, positions, évaluations prises afin de permettre une indemnisation rapide de l'assuré.</p>		<p>4.La communication verbale et non verbale est adaptée à l'interlocuteur, y compris face à personne vulnérable, personne protégée ;</p> <p>5. L'écoute de la victime est active, le candidat utilise la technique de la reformulation, notamment pour des personnes handicapées ou âgées.</p> <p>6. Le questionnement de découverte des circonstances du sinistre permet de recueillir tous les éléments nécessaire à l'instruction du dossier.</p> <p>7 Les explications sur la prise en charge du sinistre sont claires et argumentées.</p> <p>8. Le candidat s'assure que la victime les comprend et accepte les mesures proposées.</p> <p>9. Les étapes de l'entretien sont maîtrisées : de l'écoute de l'assuré/victime/ bénéficiaire à la clôture de l'entretien.</p> <p>10. Les éléments de communication et les valeurs de l'entreprise sont respectées.</p> <p>11 .Le temps imparti est respecté</p>
<p>ACTIVITE N°2 : Instruction du dossier dans un environnement juridique et technique spécifique</p>	<p>C2.1 : Identifier le contrat et vérifier que la garantie à mettre en œuvre, en fonction des informations transmises par l'assuré et/ou les tiers, est bien acquise en formalisant la déclaration du client par un enregistrement dans les systèmes d'information afin d'entraîner l'ouverture administrative du sinistre.</p>	<p>Epreuve écrite sur l'instruction d'un dossier sinistre :</p> <p>Epreuve portant sur l'instruction d'un ou de plusieurs dossiers</p>	<p>L'évaluation de cet écrit porte sur les points suivants :</p> <p>1. Les informations prélevées dans un ensemble documentaire et/ou dans un dossier sinistre sont pertinentes</p>

<p>A.2.1 : Détermination du niveau de prise en charge du dommage</p>	<p>C2.2 : Déterminer le niveau de prise en charge du sinistre par l'assureur en analysant les conditions contractuelles et dans le respect des dispositions contractuelles et des textes de loi applicables afin de déterminer le montant éventuel de l'indemnisation.</p> <p>C2.3 : Identifier les personnes protégées en adaptant la gestion du sinistre en prenant en compte règles juridiques particulières qui leurs sont applicables afin de permettre la protection de ce public spécifique.</p> <p>C.2.4 : Décider de la prise en charge d'un sinistre en totale autonomie ou pour certains dossiers complexes en référer à son manager d'équipe, voire à un comité de direction afin de préserver les enjeux financiers et la notoriété de l'entreprise.</p>	<p>sinistres simulés ou réels mais rendus anonymes.</p> <p>Le candidat reçoit l'étude cas qui doit être traitée en un temps limité.</p> <p>Cette épreuve (étude de cas) permet d'évaluer la capacité du candidat à instruire un dossier sinistre dans un environnement juridique et technique spécifique.</p>	<p>2 La liste des pièces à fournir et ou des démarches à faire par l'assuré(e) et l'assureur est exhaustive et compréhensible.</p> <p>3 L'évaluation de la situation (sinistre) au regard des informations disponibles, du contrat et du droit est correcte.</p> <p>4. Le choix de la ou des garantie(s) à mettre en œuvre est argumenté et exact.</p> <p>5. Le plafond de garantie et le montant de franchise applicable au sinistre déclaré, y compris après indexation, sont exacts.</p> <p>6. la détection d'une éventuelle fausse déclaration, d'une déchéance, d'un cumul d'assurance est faite et traitée en application des règles de droit en la matière.</p> <p>7. La possible mise en cause d'un tiers responsable en droit commun ou en convention est détectée.</p> <p>8. Les mesures conservatoires à prendre sont en adéquation avec le sinistre déclaré.</p> <p>9. L'évaluation du coût global potentiel du sinistre est exact.</p> <p>10. L'expression écrite: Le vocabulaire, le style grammatical employés ainsi que l'orthographe sont appropriés.</p>
<p>A.2.2 : Identification des responsabilités et des recours envisageables.</p>	<p>C2.5 : Déterminer si une ou plusieurs responsabilités sont mises en jeu après une étude de l'ensemble des éléments du dossier, dans le respect des règles de droit et de la réglementation en vigueur, pour identifier le ou les responsables des dommages tenus d'indemniser les victimes.</p> <p>C2.6 : Identifier si un tiers est impliqué dans le sinistre afin de déterminer si une convention interprofessionnelle est applicable ou si ce sont les clauses du contrat qui doivent être mise en œuvre afin de permettre l'indemnisation des victimes et ce dans le respect du code des assurances.</p> <p>C2.7 : Préparer le recours à exercer auprès du tiers éventuellement responsable ou de son assureur par l'élaboration et l'envoi d'une lettre de mise en cause dans le respect strict des règles et des délais de droit et/ou des conventions interprofessionnelles applicables, en utilisant éventuellement un concentrateur informatique et l'enregistrement de données numériques, pour obtenir le remboursement des indemnités versées par son entreprise.</p>		

<p>A2.3 : Mise en œuvre des mesures conservatoires nécessaires</p> <p>A2.4 : Evaluation du coût global potentiel du sinistre</p>	<p>C2.8 : Analyser le type de sinistre concerné, l'importance des enjeux financiers et les recours possibles en respectant les procédures de gestion définies par l'entreprise afin de déterminer si mandater un expert est nécessaire pour évaluer les dommages.</p> <p>C.2.9 : Décider du type d'expertise à mettre en œuvre, amiable, contradictoire, sur pièces, ou en télé-expertise en fonction de la typologie de sinistre, de son ampleur et des procédures de gestion internes afin de permettre l'évaluation des dommages ainsi que les montants de prise en charge qui vont en découler.</p> <p>C2.10 : Proposer des mesures conservatoires en analysant la situation et en évaluant les risques d'aggravation du sinistre afin de limiter l'étendue des dommages et permettre la mise en sécurité des personnes et des biens.</p> <p>C2.11 : Evaluer le coût global potentiel du sinistre en reprenant les éléments fournis par les différents acteurs sur le dossier afin d'alimenter les provisions pour sinistres à payer (PSAP) soit au coût réel soit en montant forfaitaire et permettre ainsi à l'entreprise d'anticiper, mesurer les pertes et garder l'équilibre financier de son portefeuille.</p>		
<p>ACTIVITE N° 3 : Règlement du sinistre dans le respect des procédures internes.</p> <p>A3.1: Calcul du montant de l'indemnité ou de la prestation due à la victime, client ou tiers</p>	<p>C3.1 : Déterminer le montant de l'indemnité ou de la prestation due au titre du sinistre en la calculant grâce aux conclusions de l'expert, des clauses du contrat d'assurance de l'assuré et/ou de la jurisprudence et dans la limite de ses pouvoirs de règlement afin d'apporter une réponse à l'assuré sur le traitement de son sinistre.</p>	<p>Epreuve écrite sur le règlement du sinistre</p> <p>Epreuve portant sur le règlement d'un ou de plusieurs dossiers sinistres simulés ou réels mais rendus anonymes.</p>	<p>L'évaluation de cet écrit porte sur les points suivants, Critères d'évaluation :</p> <p>1.Ll'analyse du sinistre est effectuée et au regard des pièces du ou des dossiers sinistres, est correcte.</p>

<p>A3.2 : Règlement de l'indemnité ou de la prestation due dans le respect des procédures internes de lutte anti-blanchiment et des règles juridiques concernant les personnes protégées.</p>	<p>C3.2 : Déterminer la marge de négociation possible pour transiger avec l'assuré ou le tiers victime en prenant en considération des critères économiques, juridiques et commerciaux et selon le type de dossiers traités afin de garantir les intérêts à la fois de l'entreprise et ceux des personnes lésées.</p> <p>C3.3 : Régler le montant de l'indemnité due à la victime ou au bénéficiaire de la prestation dans le respect des procédures internes de lutte anti-blanchiment en respectant le cadre législatif ou les recommandations professionnelles pour être en conformité avec la réglementation et éviter des sanctions.</p> <p>C3.4 : Indemniser les personnes protégées en veillant à la stricte application des règles juridiques spécifiques concernant ce public pour être en conformité avec la réglementation et éviter toute réclamation ou contestation auprès de l'entreprise sur la procédure d'indemnisation.</p>	<p>Le candidat reçoit l'étude cas qui doit être traitée en un temps limité.</p> <p>Cette épreuve (étude de cas) permet d'évaluer la capacité du candidat à régler le sinistre dans le respect des procédures internes.</p>	<p>2. Les règles de gestion conventionnelle ou de droit commun applicables sont bien identifiées.</p> <p>3. La marge de négociation possible est correctement évaluée</p> <p>4. Le calcul de l'indemnité due est argumenté et exact.</p> <p>5. les procédures internes de lutte anti-blanchiment et/ou des règles juridiques applicables aux personnes protégées sont respectées.</p> <p>6. L'analyse des responsabilités est correcte au regard des circonstances du sinistre et des règles de droit applicables.</p> <p>7. L'exercice du recours, des actions en remboursement ou du recouvrement d'un indu est argumenté et effectué.</p> <p>8. Une éventuelle réclamation, dans le cadre de la gestion du dossier ou suite au règlement du sinistre, est traité dans le respect des procédures internes.</p> <p>9. Les explications fournies tout au long du traitement du sinistre sont correctes au regard du contrat souscrit et des règles de droit applicables.</p> <p>10. La gestion du sinistre est faite avec rigueur et efficacité : temps de réalisation, choix et coût de la solution, proposition de services associés.</p>
<p>A3.3 : Exercice du recours subrogatoire ou conventionnel ou recouvrement d'un indu</p>	<p>C3.5 : Exercer le recours à l'encontre de l'auteur responsable du sinistre ou de son assureur ou le recouvrement d'un indu dans les délais imposés par la loi, le contrat ou la convention interprofessionnelle applicable afin d'obtenir le remboursement des sommes versées par l'entreprise.</p>		
<p>A3.4 : Traitement d'une réclamation, d'une assignation ou d'une contestation dans le cadre d'un recours conventionnel</p>	<p>C3.6 : Traiter une réclamation client dans le cadre de la gestion du sinistre ou à la suite du règlement du dossier par le biais d'un écrit (lettre ou courriel), d'un appel téléphonique ou en face à face en motivant et expliquant la réponse afin d'optimiser la relation client et conserver le client en portefeuille.</p> <p>C3.7 : Rédiger une fiche synthétique des éléments importants du dossier lors d'une réclamation adressée directement au service médiation de l'entreprise d'assurance ou à un médiateur public, dans le respect des procédures internes en matière de médiation,</p>		

	<p>pour permettre au médiateur d'instruire le dossier et d'apporter la solution la plus adaptée à la situation.</p> <p>C3.8 : Analyser les assignations ou citations reçues et les transmettre avec les éléments nécessaires à l'étude de l'affaire au service juridique en charge de la gestion des contentieux afin de permettre à l'entreprise d'être représentée devant les tribunaux et trouver une issue au litige.</p> <p>C3.9 : Traiter une contestation dans le cadre d'un recours conventionnel en analysant les arguments et motifs avancés par la partie adverse et en y apportant une réponse motivée et explicite fondée sur les éléments factuels du dossier afin de trouver une issue favorable pour chacun des intervenants.</p>		
<p>Activité N° 4 : Négociation tout au long de la vie du contrat en vue d'une transaction finale</p> <p>A4.1: Négociation des éléments financiers et stratégiques et développement de la relation avec l'assuré ou le tiers victime et toutes les personnes impliquées dans le règlement du sinistre ou des prestations dues.</p>	<p>C4.1 : Négocier avec le client et/ou les parties impliquées à chaque étape clé de la gestion du dossier sinistre, les éléments financiers et stratégiques en mobilisant des techniques de négociation pour parvenir à une solution finale orientée « client » tout en préservant les intérêts de l'entreprise d'assurance.</p> <p>C4.2 : Gérer les éventuelles situations de conflits avec l'assuré, les tiers impliqués ou le bénéficiaire de la prestation due en en faisant preuve d'intelligence situationnelle, en pratiquant l'écoute active, en cherchant les sources du désaccord, en prenant en compte tous les points de vue avec empathie, afin de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties prenantes et conserver le lien de confiance avec l'assuré.</p>	<p>Epreuve orale sur la gestion de la relation client dans le cadre du règlement d'un sinistre</p> <p>Mise en situation simulée :</p> <p>Mener à bien une négociation et /ou gérer une situation conflictuelle dans le cadre de la gestion d'un sinistre ou du règlement d'une prestation et/ ou mettre en œuvre un rebond commercial</p> <p>Le rôle du client est tenu par un membre du jury pendant que le candidat tient le rôle de l'assureur. Les autres membres du jury évaluent la prestation selon une grille d'évaluation qui reprend des critères d'évaluation préalablement définis.</p>	<p>L'évaluation de cet oral porte sur les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 L'élocution est posée et équilibrée ainsi que la posture assertive du candidat permet à l'entretien de se dérouler dans de bonnes conditions. 2. Les points d'insatisfaction ou d'objection, de la part de l'interlocuteur, sont détectés et traités. 3. La communication verbale et non verbale est adaptée à l'interlocuteur, y compris s'il s'agit d'une personne vulnérable. 4. L'agressivité de la victime ou du tiers est prise en charge grâce à une écoute active, une

			<p>reformulation et une réponse adaptée aux objections.</p> <p>5. La solution proposée pour régler le conflit ou négocier une indemnité ou une prestation est acceptable par l'assuré et protège les intérêts de l'entreprise d'assurance</p>
<p>A4.2 : Participation active à l'amélioration continue de la qualité de service rendu à l'assuré et/ou au tiers victime afin de conserver une relation de qualité.</p>	<p>C4.3 : Transformer le sinistre en opportunité commerciale en proposant une solution d'assurance pour répondre aux manques en termes de garanties, détectées lors de la gestion du sinistre et en informer le service en charge de la commercialisation des contrats des carences détectées pour adapter le contrat aux besoins réels de l'assuré et favoriser ainsi une meilleure indemnisation de ses sinistres potentiels.</p> <p>C4.4 : Améliorer la gestion des sinistres de son service en signalant les dysfonctionnements, problèmes rencontrés, remontées des assurés dans le cadre de l'instruction ou le règlement des dossiers afin d'initier la conduite d'actions correctives et la mise en place de procédures d'amélioration continue permettant une meilleure prise en charge des assurés.</p> <p>C4.5 : Mener une veille sur son domaine d'expertise en recherchant et en collectant les informations sur les évolutions techniques et réglementaires afin de les comprendre et de les adapter dans ses activités.</p>		<p>6. Le candidat détecte un éventuel besoin d'assurance complémentaire et effectue un rebond commercial.</p> <p>7. Les différentes phases de l'entretien se déroulent dans le temps imparti.</p> <p>8. Le candidat est en mesure de proposer une solution permettant d'améliorer la gestion des sinistres, en lien avec la situation simulée lors de l'entretien.</p>