

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31389**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gestionnaire incendie accident risques divers en courtage d'assurances option production ou option sinistre

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 :

312t Négociation et vente, 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 gestionnaire IARD en courtage d'assurances intervient en autonomie sur son domaine de spécialisation :

Production IARD : le/la gestionnaire IARD intervient dans la production des contrats et effectue les actes de gestion inhérents à la vie du contrat, à savoir : modification des garanties, informations clients, résiliation....

Il assure donc une mise à jour permanente des dossiers clients sur un plan technique, juridique et administratif.

OU

Sinistre IARD : le/la gestionnaire IARD est chargé(e) de conseiller et d'assister le client dans la gestion d'un sinistre en défendant au mieux ses intérêts et dans le respect du contrat.

Dès la déclaration d'un sinistre, il vérifie que les garanties du contrat d'assurance souscrit s'appliquent bien à l'événement survenu, il évalue le montant des dommages en sollicitant ou non l'intervention d'un expert et indemnise ou contrôle selon le niveau de délégation le montant de l'indemnité dû au client.

Il/elle est également amené(e) à réaliser, présenter et assurer le suivi des statistiques de sinistres.

Enfin le/la gestionnaire IARD (production ou sinistre) en courtage d'assurances assure la relation clientèle par téléphone et par courrier relative à la vie des contrats ou l'instruction d'un sinistre, et agit en coordination permanente avec les autres collaborateurs (autres gestionnaires, chargés de clientèle) et contribue à une bonne circulation de l'information.

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 gestionnaire incendie accident risques divers (IARD) en courtage d'assurances option production ou option sinistre

Pour les blocs de spécialité, le candidat devra choisir soit les 2 blocs de l'option production, soit les 2 blocs de l'option sinistre

Option production

BC4 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité

- C8- Etablir les contrats d'assurances ou avenants dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant l'appui d'experts.

BC5 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial

- C9- Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité.

Ou option sinistre

BC6 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres

- C10- Réaliser l'instruction du dossier sinistre.

- C11- Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.

BC7 - Effectuer le versement des indemnités

- C12- Procéder à l'indemnisation dans le respect des procédures et des protocoles de délégation.

- C13- Suivre et vérifier le règlement par l'organisme assureur en cas de non délégation

2 Blocs optionnels obligatoires au choix du candidat parmi les blocs de specialite ci-dessus et suivants

BC8 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial

•C14- Mener des actions de fidélisation et de saturation du portefeuille client existant.

•C15- Mener des actions de prospection ou de développement commercial.

•C16- Participer à une démarche d'amélioration continue

BC9 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client

•C17- Réaliser un diagnostic du risque client en l'aidant à définir précisément son besoin.

•C18- 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.

•C19- Réaliser un benchmark des offres (produits, tarifs) proposées par les organismes assureurs afin d'élaborer une offre tarifaire.

•C20- Présenter l'offre commerciale en vue de la signature de la proposition d'assurances.

•C21- Assurer le bon suivi de l'émission du contrat et de sa mise en place.

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

Le/la gestionnaire IARD (production ou sinistre) en courtage d'assurances 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'assurances et même de compagnies d'assurances.

Les emplois occupés peuvent être : Gestionnaire IARD particuliers - Gestionnaire IARD entreprises - Gestionnaire de production - Gestionnaire de sinistre - Gestionnaire technique

### **Codes des fiches ROME les plus proches :**

C1102 : Conseil clientèle en assurances

### **Réglementation d'activités :**

Le/la gestionnaire IARD (production ou sinistre) 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 composants de la certification :**

Le CQP est composé de 7 blocs de compétences

•BC1 - Exerger 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

+ 2 blocs de spécialité obligatoires au choix du candidat parmi les blocs suivants :

option production

•BC4 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité

•BC5 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial  
ou option sinistre

•BC6 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres

•BC7 - Effectuer le versement des indemnités

+ 2 blocs optionnels obligatoires au choix du candidat parmi les blocs de spécialité ci-dessus et les blocs suivants :

Exemple : si le candidat a choisi les blocs de l'option « production », il pourra s'il le souhaite, choisir parmi les blocs optionnels obligatoires, soit les blocs de l'option « sinistre », soit les blocs ci-après.

•BC8 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial

•BC9 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client

#### **Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31389 - Assurer le relais d'information et la coordination interne</p>	<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>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31389 - 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° 31389 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C8- 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>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31389 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C14- Mener des actions de fidélisation et de saturation du portefeuille client existant.</li> <li>•C15- Mener des actions de prospection ou de développement commercial.</li> <li>•C16- 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>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31389 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C17- Réaliser un diagnostic du risque client en l'aidant à définir précisément son besoin.</li> <li>•C18- 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>•C19- Réaliser un benchmark des offres (produits, tarifs) proposées par les organismes assureurs afin d'élaborer une offre tarifaire.</li> <li>•C20- Présenter l'offre commerciale en vue de la signature de la proposition d'assurances.</li> <li>•C21- 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°6 de la fiche n° 31389 - 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</p> <p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</p> <p>2. Evaluation par le référent en entreprise</p> <p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>3. Evaluation par la commission d'évaluation</p> <p>Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</p> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31389 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C9- Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>1. Evaluation par l'organisme de formation</p> <p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</p> <p>2. Evaluation par le référent en entreprise</p> <p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>3. Evaluation par la commission d'évaluation</p> <p>Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</p> <p>+</p> <p>Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement</p>
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31389 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres</p>	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C10- Réaliser l'instruction du dossier sinistre.</li> <li>•C11- Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>1. Evaluation par l'organisme de formation</p> <p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale</p> <p>2. Evaluation par le référent en entreprise</p> <p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>3. Evaluation par la commission d'évaluation</p> <p>Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</p> <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°9 de la fiche n° 31389 - Effectuer le versement des indemnités	<p><b>Descriptif des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•C12- Procéder à l'indemnisation dans le respect des procédures et des protocoles de délégation.</li> <li>•C13- Suivre et vérifier le règlement par l'organisme assureur en cas de non délégation.</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>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	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	Jury constitué : •5 personnes issues des organisations syndicales •5 représentants de la CSCA •2 experts formation pro assurance •1 représentant de l'organisme de formation
En contrat de professionnalisation	X	Jury constitué : •5 personnes issues des organisations syndicales •5 représentants de la CSCA •2 experts formation pro assurance •1 représentant de l'organisme de formation
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	Jury constitué : •5 personnes issues des organisations syndicales •5 représentants de la CSCA •2 experts formation pro assurance •1 représentant de l'organisme de formation

	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 cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Gestionnaire production incendie accident risques divers (IARD) avec effet au 7 février 2009, jusqu'au 7 février 2014. Autorité responsable : Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances (CSCA)

### 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 « Gestionnaire incendie accident risques divers en courtage d'assurances option production ou option sinistre » avec effet du 07 août 2018, jusqu'au 07 août 2021.

Arrêté du 26 novembre 2015 publié au Journal Officiel du 3 décembre 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Gestionnaire production incendie accident risques divers (IARD)" avec effet au 3 décembre 2015, jusqu'au 3 décembre 2018.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles Enregistrement pour un an, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Gestionnaire production incendie accident risques divers (IARD)», avec effet au 7 février 2014, jusqu'au 31 décembre 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 : Gestionnaire production incendie accident risques divers (IARD) - Fiche RNCP N°6590

Gestionnaire de sinistres incendie accident risques divers (IARD) - Fiche RNCP N°6591

Nouvelle certification : Gestionnaire incendie accident risques divers (IARD) en courtage d'assurances option production ou option sinistre 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 :** [Gestionnaire production incendie accident risques divers \(IARD\)](#)