

CQP Chargé de clientèle en courtage d'assurances

RNCP31395 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	313t
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3110 — Cabinets de courtage d'assurances et/ou de réassurances
Date d'échéance	07/08/2021

Certificateur(s)

PLANETE CSCA · SIRET : 48947269600033

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des entreprises de courtages d'assurances et/ou de réassurances - Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA)

<http://www.cscs.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 charge(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.

Blocs de compétences

RNCP31395BC01 — Assurer le relais d'information et la coordination interne

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences

- :
- 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.

Modalités d'évaluation :

1.

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Evaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC02 — Gérer la relation clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

- 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.

Modalités d'évaluation :

1.

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Evaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC03 — Rédiger ou proposer une offre commerciale client

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

- 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.

Modalités d'évaluation :

1.

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Evaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC04 — Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

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

Modalités d'évaluation :

1.

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Evaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC05 — Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

- 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.

Modalités d'évaluation :

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Evaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC06 — Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

- 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.

Modalités d'évaluation :

1.

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Evaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC07 — Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

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

Modalités d'évaluation :

1.

Evaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Evaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Évaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

RNCP31395BC08 — Assurer la gestion des contrats d'assurances

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences :

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

Modalités d'évaluation :

1.

Évaluation par l'organisme de formation

Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale

2.

Évaluation par le référent en entreprise

Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée

3.

Évaluation par la commission d'évaluation

Question de connaissances sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.

+

Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

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.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 111 €

Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 308
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/08/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP14545

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

- CSCA - 10 rue Auber – 75009 PARIS
- AGEFOS PME - 187 quai de Valmy 75010 PARIS

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31395/>