

Chargé d'indemnisation en assurance

RNCP34171 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41036
Code(s) ROME	C1102, C1107, C1109, C1103
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	10/09/2019
Date d'échéance	10/09/2024

Certificateur(s)

INSTITUT DE FORMATION DE LA PROFESSION DE L'ASSURANCE · SIRET : 78420275600150

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La création de cette certification « Chargé d'indemnisation en assurance » répond à la demande formulée par les professionnels de l'assurance à savoir notamment :

les entreprises d'assurance et de bancassurance, les intermédiaires d'assurances (agents généraux / courtiers).

Depuis une dizaine d'années, la profession d'assureur est en pleine mutation, le client se trouvant au point de départ de la chaîne des activités.

La gestion des sinistres se situe aujourd'hui dans une logique globale de service au client renforcée par les outils numériques. Le digital favorise une relation directe entre le gestionnaire et l'assuré, exigeant alors un professionnalisme accru tant en technicité qu'en relation client.

Les formations actuelles, menant aux métiers de chargé d'indemnisation intègrent peu la gestion de relation client (Accompagnement du client en situation de stress, Clarté des informations et réponses données, fidélisation par un bon service après-vente).

Actuellement, les chargés d'indemnisation sont avant tout des juristes de droit commun et n'ont pas toujours les compétences techniques nécessaires pour gérer les sinistres dans le cadre des conventions qui sont de plus en plus importantes dans la gestion des sinistres.

La certification de chargé d'indemnisation en assurance répond à des besoins précis : Performance dans la relation client, prise en compte de la « révolution » numérique dans le domaine des assurances, fort impact des conventions dans la gestion des sinistres.

ACTIVITÉS VISÉES

Le chargé d'indemnisation en assurance est capable de réaliser les activités suivantes :

- Gestion de la relation avec le client et/ou toutes les parties impliquées dans le sinistre
- Instruction du dossier dans un environnement juridique et technique spécifique
- Règlement du sinistre dans le respect des procédures internes.
- Négociation avec l'assuré ou la tierce victime tout au long de la gestion du dossier en vue d'une transaction finale
- Contribution à la réalisation de projets transversaux

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences attestées par cette certification sont les suivantes:

Bloc 1 :

- Accueillir et écouter le client qui vient déclarer un sinistre.

- Communiquer sur la prise en charge du sinistre auprès de la victime assurée et /ou des tiers impliqués.

Bloc 2 :

- Déterminer le niveau de prise en charge du sinistre par l'assureur et les mesures d'instruction à prendre
- Évaluer le coût global potentiel du sinistre

Bloc 3 :

- Négocier puis régler le montant de l'indemnité due dans le respect des procédures internes de luttes anti-blanchiment
- Exercer le recours à l'encontre de l'auteur responsable du sinistre ou de son assureur dans les délais imposés par la loi ou la convention interprofessionnelle applicable.
- Traiter une réclamation client dans le cadre de la gestion du sinistre ou à la suite du règlement du dossier.
- Analyser et traiter les assignations ou citations à prévenu

Bloc 4 :

- Négocier avec le client et/ou les parties impliquées, les éléments financiers et stratégiques pour parvenir à une solution finale orientée « client » tout en préservant les intérêts de l'entreprise d'assurance.
- Gérer les éventuelles situations de conflits avec l'assuré et/ou les tiers impliqués.
- Proposer une solution d'assurance pour répondre aux carences détectées lors de la gestion du sinistre.

Bloc 5 :

- Contribuer à l'élaboration d'un cahier des charges dans son domaine d'activité afin d'apporter son expertise dans le cadre d'un projet d'entreprise.
- Travailler en équipe pluridisciplinaire en tant que contributeur pour atteindre un objectif commun

Blocs de compétences

RNCP34171BC01 — Gérer la relation avec le client et/ou des tiers impliqués dans le sinistre

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir et écouter le client qui vient déclarer un sinistre à son assureur afin de l'accompagner au mieux.
- Rassurer le client sur l'accompagnement qui va suivre en faisant preuve d'empathie et en intégrant la dimension humaine pour tenir compte des traumatismes éventuels générés par la survenance du sinistre.
- Communiquer sur la prise en charge du sinistre auprès de la victime assurée et /ou des tiers impliqués, en expliquant les décisions prises en matière de gestion de sinistre afin de développer la relation client et instaurer un climat de confiance à un moment clé de la relation contractuelle assureur/assuré.
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur, en s'assurant de la bonne compréhension de la procédure pour convaincre les parties prenantes de la pertinence des mesures de gestion adoptées par l'assureur, en valorisant la solution proposée.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation simulée : « Accueil d'un client lors de la déclaration d'un sinistre ».

RNCP34171BC02 — Instruire le dossier dans un environnement juridique et technique spécifique

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et analyser le contrat afin de vérifier que les garanties à mettre en œuvre en fonction du type et des circonstances du sinistre sont bien acquises.
- Déterminer le niveau de prise en charge du sinistre par l'assureur en conformité avec le cadre des dispositions contractuelles préalablement identifiées et des circonstances du sinistre
- Dans les cas où un tiers assuré est impliqué dans le sinistre, déterminer si une convention interprofessionnelle est applicable afin de prendre les premières mesures à l'égard de l'assuré ainsi que de l'assureur adverse, dans le cadre de cette convention.
- Préparer le recours à exercer auprès du tiers responsable ou de son assureur afin de maîtriser au mieux les coûts de gestion des dossiers sinistres.
- Déterminer le type d'expertise à mettre en œuvre en fonction du type sinistre, du type de dommage et des enjeux financiers afin de pouvoir évaluer au plus juste les conséquences du sinistre
- Mandater l'expert compétent dans le respect des procédures de gestion interne à l'entreprise d'assurance et des délais impartis pour que ses conclusions ne soient pas contestables
- Évaluer le coût global potentiel du sinistre pour déterminer l'impact sur les provisions techniques de l'entreprise d'assurance, notamment les provisions pour sinistres à payer qui entre dans le calcul de la marge de solvabilité de

l'entreprise d'assurance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas à partir d'un ou de plusieurs dossiers sinistres.

RNCP34171BC03 — Régler le sinistre dans le respect des procédures internes

LISTE DE COMPÉTENCES

- Calculer le montant de l'indemnité due au titre du sinistre en fonction des conclusions de l'expertise, des clauses du contrat d'assurance de l'assuré et de la jurisprudence afin de respecter ses engagements vis-à-vis de l'assuré ou de la tierce victime, tout en maîtrisant les coûts de gestion, dans l'intérêt de son employeur.
- Déterminer la marge de négociation possible pour pouvoir transiger avec l'assuré ou la tierce victime.
- Rédiger le formulaire d'accord dans le respect du formalisme et des délais imposés par le contrat d'assurance, la loi ou les procédures de gestion interne pur éviter tout litige.
- Régler le montant de l'indemnité négocié à la ou les victimes assurée(s) ou tierce(s) dans le respect des procédures internes de luttes anti-blanchiment pour respecter le cadre légal imposé par l'ACPR.
- Évaluer la pertinence d'un recours auprès de l'auteur responsable du dommage ou de son assureur afin de défendre les intérêts de son entreprise d'assurance.
- Exercer, le recours à l'encontre de l'auteur responsable du sinistre ou de son assureur dans les délais imposés par la loi ou la convention interprofessionnelle applicable afin d'éviter une prescription légale ou conventionnelle.
- Traiter une réclamation client dans le cadre de la gestion du sinistre ou à la suite du règlement du dossier pour éviter une action en justice.
- En cas de réclamation, rédiger une fiche synthétique des éléments importants du dossier afin que les collègues du service réclamation puissent rapidement traiter la demande et apporter la solution la plus adaptée à la situation.
- Analyser et traiter les assignations ou citations à prévenu afin de défendre au mieux les intérêts de l'entreprise et/ou de l'assuré
- Déterminer la nécessité d'engager ou non une procédure judiciaire en fonction des enjeux financiers et de l'impact sur l'image de l'entreprise afin de défendre au mieux les intérêts de son entreprise et de son client.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas à partir d'un ou de plusieurs dossiers sinistres.

RNCP34171BC04 — Négocier tout au long de la gestion du dossier en vue d'une transaction

LISTE DE COMPÉTENCES

- A chaque étape clé de la gestion du dossier sinistre, négocier avec le client et/ou les parties impliquées, les éléments financiers et stratégiques pour parvenir à une solution finale orientée « client » tout en préservant les intérêts de l'entreprise d'assurance.
- Gérer les éventuelles situations de conflits avec l'assuré et ou les tiers impliqués pour éviter les procédures judiciaires.
- Proposer une solution d'assurance pour répondre aux carences (en termes de garanties) détectées lors de la gestion du sinistre : revoir les plafonds de garantie, les extensions possibles...

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation simulée : Mener à bien une négociation et /ou gérer une situation conflictuelle dans le cadre de la gestion d'un sinistre.

RNCP34171BC05 — Contribuer à la réalisation de projets transversaux

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contribuer à l'élaboration d'un cahier des charges dans son domaine d'activité afin d'apporter son expertise dans le cadre d'un projet d'entreprise.
- Travailler en équipe pluridisciplinaire en tant que contributeur pour atteindre un objectif commun.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuve écrite et orale. Réalisation, de manière autonome, d'un projet mener en équipe afin de répondre à une demande d'entreprise ou d'une organisation non marchande. Livraison d'un rapport écrit collectif Soutenance du projet en présence d'un jury composé de professionnels travaillant dans le secteur de l'assurance.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le chargé d'indemnisation en assurance développe essentiellement ses compétences au sein des sociétés d'assurance, de bancassurance, des agences ou des cabinets de courtage en assurance. Il peut également travailler, au sein d'un service sinistre, dans une grande entreprise ayant un service de gestion des sinistres ou dans un organisme tel que le Bureau central Français ou le Fonds de garantie, voire pour une collectivité territoriale. Ces entreprises peuvent être de taille très variable.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les métiers visés sont :

- Chargé d'indemnisation
- Chargé de règlement/régleur de sinistres
- Rédacteur sinistres/Gestionnaire prestations sinistres
- Gestionnaire ou Rédacteur sinistres complexes
- Gestionnaire conseil affaires graves
- Chargé d'indemnisation de sinistres corporels graves
- Gestionnaire défense pénale et recours / Juristes sinistres
- Chargé d'études sinistres complexes

Les pratiques des entreprises en terme d'intitulés renvoient à une diversité des appellations souvent ancrées dans des "modes". On retrouve cette diversité dans les Codes ROME qui font référence à des métiers différents alors que dans la réalité ils se regroupent souvent.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'activité d'assurance est soumise aux dispositions de l'article L310-1 du code des assurances

En ce qui concerne les entreprises de courtage et d'assurance, il est fait application de la Directive Européenne du 9/10/2002 transposée en droit français le 15/12/2005 et de la Directive Européenne Distribution Assurance du 20 janvier 2016 transposée en droit français le 01 octobre 2018. Les intermédiaires et les entreprises d'assurances sont également soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

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) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 115 €
Familles professionnelles (FAP)	QAX03 — Experts de l'assurance · tension 4/5 (Élevée) QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée) 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)	12 102
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	QAX03 — Experts de l'assurance QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Exigence d'un diplôme de niveau 5 minimum (hors VAE) dans le domaine de l'assurance ou autre domaine.

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

Le responsable de la certification ou un membre de la direction de l'IFPASS, un professionnel du secteur de l'assurance, extérieur au dispositif de certification et de formation de l'IFPASS représentant les salariés, un représentant des employeurs/entreprises et un membre de l'équipe pédagogique.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 834 €
Selon la branche	7 900 € – 9 323 €
Prise en charge	Branches concernées
8 834 €	Valeur par défaut · 207 branches
9 323 €	CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances, CPNFPE des sociétés d'assurances
9 002 €	CPNE des agents généraux d'assurance
8 666 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 500 €	CPNE de l'immobilier
7 900 €	CPNEFP Mutualité

Base légale

Date de décision	10/09/2019
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	10/09/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	9	0	100 %	100 %
2017	9	0	100 %	100 %
2016	16	0	100 %	90 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39615

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ifpass.fr/bac3/bachelor-indemnisation-et-services-alternance>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34171/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	1
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 09/2026 à 08/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	43 %
Période	08/2022 – 09/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	13
Montant total engagé	34 369 €
Coût moyen par dossier	2 644 €
Durée moyenne	247 h
Période	08/2020 – 03/2024
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.