

Conseiller en Assurances

RNCP35727 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41036
Code(s) ROME	C1110, C1106, C1102, C1107, C1103
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	08/07/2021
Date d'échéance	08/07/2024

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Conseiller en assurances a pour mission principale d'apporter à chacun de ses clients une solution d'assurance personnalisée, adaptée à sa situation et à ses besoins. Pour cela, il doit être à son écoute et se montrer convaincant dans son argumentaire de vente.

La certification permet l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice du métier de "Conseiller en assurances" en alliant force de vente et connaissance des fondamentaux de l'assurance.

ACTIVITÉS VISÉES

Prospection et développement d'un portefeuille en assurance

Mise en place d'un cycle de vente de produits d'assurance

Gestion administrative des opérations d'assurance

Veille réglementaire

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Définir une cible en adéquation avec la stratégie commerciale de l'entreprise pour organiser un plan de prospection

Collecter et traiter les informations nécessaires afin de mieux comprendre les besoins de la cible

Identifier les outils marketing les mieux adaptés à la cible professionnelle afin d'améliorer le taux de transformation

Rédiger un argumentaire d'accroche commerciale pour mener une campagne de rendez-vous

Mettre en œuvre des techniques de vente pour obtenir un rendez-vous

Exploiter des achats de contacts qualifiés sur le web (leads) pour générer des rendez-vous

Classer les informations collectées en utilisant un logiciel gestion de la relation client (GRC/CRM) pour rationaliser le fichier des prospects

Concevoir un tableau de bord de suivi du plan de prospection afin de rendre compte de l'activité réalisée

Analyser le portefeuille du client afin de déterminer les gisements potentiels d'affaires nouvelles

Elaborer un script de premier entretien pour se présenter efficacement et segmenter la prise de parole afin de susciter un climat de confiance

Concevoir un plan de découverte des besoins pour personnaliser l'offre et respecter le devoir de conseil

Identifier les produits d'assurances adaptés aux besoins du prospect ou du client (prévoyance, épargne, retraite, placements, protection des biens et des responsabilités civiles des particuliers et des professionnels).

Proposer une offre argumentée et intégrer l'obligation d'information dans sa démarche commerciale (Directive de la Distribution d'Assurance - DDA)

Traiter les objections afin de lever les freins à la vente
 Présenter et défendre son prix afin de conclure la vente
 Elaborer un verbatim « client centré » afin de consolider sa vente et minimiser le taux de chute
 Traiter les demandes de résiliations afin de conserver le portefeuille clients et limiter le taux d'attrition
 Mettre en œuvre une veille concurrentielle afin d'identifier et de suivre les principaux concurrents
 Utiliser des techniques de vente spécifiques (Cross-selling et l'Up-selling) afin d'augmenter la saturation du portefeuille client
 Procéder à l'encaissement d'une cotisation d'assurance et établir une facture via l'intranet de l'assureur afin de valider l'opération
 Relancer les primes échues afin d'améliorer l'encaissement du portefeuille clients existant
 Mettre en place une procédure de gestion des contentieux afin d'optimiser le recouvrement des cotisations d'assurance
 Mettre en œuvre un protocole d'écoute afin de recueillir toutes les informations permettant de caractériser les composantes d'un sinistre et de son contexte
 Collecter et valider les pièces nécessaires à l'ouverture d'un sinistre sur l'intranet de l'assureur
 Enregistrer un sinistre et le transmettre au service concerné afin d'accélérer le traitement du dossier
 Rédiger un avenant pour modifier un contrat d'assurance existant
 Préparer un devis de tarification de risques pour répondre à la demande d'un client
 Traiter une réclamation client dans le cadre réglementaire afin d'accroître la satisfaction du client
 Réaliser une veille réglementaire pour préserver le respect des intérêts du client en s'informant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et réglementation dans le secteur de l'assurance

Blocs de compétences

RNCP35727BC01 — Développer son portefeuille commercial

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir une cible en adéquation avec la stratégie commerciale de l'entreprise pour organiser un plan de prospection
 Collecter et traiter les informations nécessaires afin de mieux comprendre les besoins de la cible
 Identifier les outils marketing les mieux adaptés à la cible professionnelle afin d'améliorer le taux de transformation
 Rédiger un argumentaire d'accroche commerciale pour mener une campagne de rendez-vous
 Mettre en œuvre des techniques de vente pour obtenir un rendez-vous
 Exploiter des achats de contacts qualifiés sur le web (leads) pour générer des rendez-vous
 Classer les informations collectées en utilisant un logiciel gestion de la relation client (GRC/CRM) pour rationaliser le fichier des prospects
 Concevoir un tableau de bord de suivi du plan de prospection afin de rendre compte de l'activité réalisée
 Analyser le portefeuille du client afin de déterminer les gisements potentiels d'affaires nouvelles
 Elaborer un script de premier entretien pour se présenter efficacement et segmenter la prise de parole afin de susciter un climat de confiance
 Concevoir un plan de découverte des besoins pour personnaliser l'offre et respecter le devoir de conseil

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation écrite:

Etude de cas portant sur une action commerciale en assurance de biens ou de personnes et démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions assurantielles techniques adaptées. Une note de présentation de 3 à 5 pages est demandée.

Evaluation orale

Mise en situation concrète où le candidat est chargé de conseiller un prospect ou un assuré subissant un sinistre.

RNCP35727BC02 — Mettre en place un cycle de vente de produits d'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser le portefeuille du client afin de déterminer les gisements potentiels d'affaires nouvelles
 Elaborer un script de premier entretien pour se présenter efficacement et segmenter la prise de parole afin de susciter un climat de confiance
 Concevoir un plan de découverte des besoins pour personnaliser l'offre et respecter le devoir de conseil

Identifier les produits d'assurances adaptés aux besoins du prospect ou du client (prévoyance, épargne, retraite, placements, protection des biens et des responsabilités civiles des particuliers et des professionnels).

Proposer une offre argumentée et intégrer l'obligation d'information dans sa démarche commerciale (Directive de la Distribution d'Assurance - DDA)

Traiter les objections afin de lever les freins à la vente

Présenter et défendre son prix afin de conclure la vente

Elaborer un verbatim « client centré » afin de consolider sa vente et minimiser le taux de chute

Traiter les demandes de résiliations afin de conserver le portefeuille clients et limiter le taux d'attrition

Mettre en œuvre une veille concurrentielle afin d'identifier et de suivre les principaux concurrents

Utiliser des techniques de vente spécifiques (Cross-selling et l'Up-selling) afin d'augmenter la saturation du portefeuille client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluations écrites

- Dossier écrit : Les candidats doivent remettre un projet écrit (individuel ou en groupe) d'une relation client professionnelle. Le document doit être remis en format numérique avant la date de soutenance.
- Etude de cas à partir d'une situation d'analyse démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions assurantielles.

Evaluation orale:

Mise en situation

concrète soulignant les techniques de négociation et l'argumentaire de vente

Cas de négociation:

Simulation d'une relation client professionnelle. Aucune préparation préalable

RNCP35727BC03 — Gérer administrativement des opérations d'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Procéder à l'encaissement d'une cotisation d'assurance et établir une facture via l'intranet de l'assureur afin de valider l'opération

Relancer les primes échues afin d'améliorer l'encaissement du portefeuille clients existant

Mettre en place une procédure de gestion des contentieux afin d'optimiser le recouvrement des cotisations d'assurance

Mettre en œuvre un protocole d'écoute afin de recueillir toutes les informations permettant de caractériser les composantes d'un sinistre et de son contexte

Collecter et valider les pièces nécessaires à l'ouverture d'un sinistre sur l'intranet de l'assureur

Enregistrer un sinistre et le transmettre au service concerné afin d'accélérer le traitement du dossier

Rédiger un avenant pour modifier un contrat d'assurance existant

Préparer un devis de tarification de risques pour répondre à la demande d'un client

Traiter une réclamation client dans le cadre réglementaire afin d'accroître la satisfaction du client

Réaliser une veille réglementaire pour préserver le respect des intérêts du client en s'informant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et de réglementation dans le secteur de l'assurance.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluations écrites

Etudes de cas démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions assurantielles techniques adaptées, dans un temps limité de 2 heures.

- Examen final

100 questions sous forme de QCM (questions fermées) synthétisant l'ensemble des thématiques rencontrées.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'activité du Conseiller en assurances s'exerce au sein :

De sociétés d'assurance, ou d'assistance

De mutuelle, d'instituts de prévoyance

De banque - De sociétés de courtage de type grossiste

De cabinets de courtier ou de cabinet de gestion de patrimoine

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller en assurances
Conseiller commercial (en assurances)
Gestionnaire en assurances
Chargé de clientèle en assurances
Collaborateur d'agence d'assurances

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La législation française impose des conditions strictes à l'activité d'intermédiation en assurance. L'activité de l'intermédiation est précisée aux articles L. 511-1 et R. 511-1 du Code des assurances.

Les principales réglementations applicables aux Conseillers en assurance sont les suivantes :

L'entrée en vigueur de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances – Décret n°2018 du 1er juin 2018 relatif à la distribution d'assurances), au 1er octobre 2018 a élargi le périmètre des obligations à tous les intermédiaires d'assurance, y compris le Conseiller en assurance. Ces derniers doivent respecter les mêmes obligations légales et notamment l'obligation pour le distributeur de fournir des informations objectives sur le contrat d'assurance.

Le renforcement du devoir de conseil

La DDA impose une information précontractuelle renforcée auprès des assurés, des règles de surveillance et de gouvernance des produits pour les entreprises et les intermédiaires qui conçoivent des produits d'assurance.

Le Conseiller en assurances doit être capable de prouver qu'il a fourni la bonne réponse selon les besoins et exigences du client. Grâce à une meilleure transparence, les particuliers doivent être dans de meilleures conditions pour choisir leur assurance. En effet, ils connaissent mieux les produits auxquels ils peuvent souscrire, mais également le professionnel d'assurance avec qui ils traitent.

La formation continue du Conseiller en assurance

La DDA a introduit une nouvelle obligation de formation professionnelle continue de 15 h pour l'ensemble des intermédiaires d'assurance. L'obligation de formation vise à développer les compétences des acteurs et l'usage des bonnes pratiques du Conseiller en assurance. Cette formation doit être formalisée et calibrée afin que les intermédiaires puissent justifier être en conformité sur ce point.

Ø

L'Information et la transparence

Le Conseiller en assurance devra être en mesure de prouver qu'il a transmis au client toutes les informations objectives sur le produit afin de lui permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause. L'«?IPID?» (Insurance Product Information Document) est le document d'information précontractuelle destinée à informer le client pour les produits d'assurance non vie. Le «?KID?» (pour Key Information Document) est le document d'information relatif aux produits d'investissement fondés sur l'assurance.

La capacité professionnelle

En application de l'article L.512-5 du code des assurances, toute personne qui pratique l'intermédiation en assurance doit disposer d'une capacité professionnelle adaptée à son niveau de responsabilité.

Cette condition de capacité professionnelle est exigée pour les intermédiaires d'assurances personnes physiques, mais aussi pour leurs salariés et ceux des organismes d'assurance qui pratiquent l'intermédiation en assurance.

Le Conseiller en assurance doit être suffisamment formé pour faire un diagnostic des besoins du client et le conseiller au mieux de ses intérêts. Trois niveaux de capacité professionnelle sont prévus par la réglementation, ils varient en fonction du niveau de responsabilité des personnes qui pratiquent l'intermédiation en assurance ou de la nature (à titre principal ou à titre accessoire) de l'activité de ces personnes : - le niveau I correspond au niveau requis pour les courtiers d'assurance, les agents d'assurance et pour les salariés des organismes d'assurance et des intermédiaires d'assurance qui exercent les fonctions de responsables de l'activité d'intermédiation en assurance ; les conditions requises sont posées par l'article R.512-9 du code des assurances ; - le niveau II correspond au niveau requis pour les mandataires d'assurance, les mandataires d'intermédiaire d'assurance et pour les salariés des organismes d'assurance et des intermédiaires d'assurance qui n'exercent pas les fonctions de responsables de l'activité d'intermédiation en assurance ; les conditions requises sont posées par l'article R.512-10 du code des assurances ; Les différentes évolutions de nature juridique ont été prises en compte dans le parcours de formation, ce qui a pour conséquence la mise en conformité de la présente certification avec les compétences réglementaires du niveau II.

- le niveau III est exigé pour les personnes qui pratiquent l'intermédiation à titre accessoire ; les conditions requises sont posées par l'article R.512-12 du code des assurances.

La conformité des activités assurantielles

En outre dans le cadre de la directive Solvabilité 2 applicable dans le secteur de l'assurance, les entreprises doivent

veiller à la conformité de leurs activités par rapport à l'ensemble des normes et particulièrement de la réglementation relative au devoir de conseil.

La protection des données

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) vient compléter la réglementation qui régit le métier de Conseiller en assurance. Ce texte réglementaire européen encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union Européenne.

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)	2 358 €
Familles professionnelles (FAP)	QAX03 — Experts de l'assurance · tension 4/5 (Élevée) 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)	9 261
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	QAX03 — Experts de l'assurance QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme niveau 4 et

justifier d'une année de formation en lien avec le dispositif.

L'entrée est aussi possible via une VAP ou une VAE sur entretien individuel et après étude du dossier de candidature, du curriculum vitae et d'une lettre de motivation.

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

Le jury est composé de 4 membres dont deux professionnels de l'intermédiation en assurance

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	8 654 €
Selon la branche	8 004 € – 9 630 €
Prise en charge	Branches concernées

8 654 €	Valeur par défaut · 209 branches
8 658 €	CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNFPE des sociétés d'assurances
9 630 €	CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
8 004 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	08/07/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	08/07/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	33	17	81 %	—
2019	16	14	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP30699

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39628

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35727/>