

Conseiller en assurance

RNCP39628 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41028, 41068, 41035
Code(s) ROME	C1102, C1110, C1103, C1106, C1107
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/10/2024
Date d'échéance	01/10/2029

Certificateur(s)

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

IFPASS SERVICES · SIRET : 82379935800028

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
BP CONSEIL FORMATION	48468982300033	Former et organiser l'évaluation
IFPASS SERVICES	82379935800028	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Conseiller en assurances contribue à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente des contrats d'assurances répondant aux besoins de protection de personnes et de leurs biens, vie privée ou activités professionnelles. Ce dernier opère dans une agence, un bureau ou à distance

ACTIVITÉS VISÉES

Développement et fidélisation du portefeuille client

Identification de la cible d'une d'action de prospection commerciale ou de fidélisation

Recueil et traitement d'informations relatives à la cible

Mise en œuvre de l'action de prospection ou de de fidélisation

Conseil de solutions d'assurances, de placements et de services

Recueil des attentes et des besoins des prospects et des clients

Elaboration d'un diagnostic à partir des informations recueillies

Proposer des solutions d'assurances ou de placements financiers ou de services (notamment assistance

Gestion des opérations d'assurances et de sinistres

Enregistrement du contrat d'assurance ou d'une opération placement

Réalisation des opérations de gestion courante d'un contrat d'assurance

Gestion d'un sinistre d'assurance ou d'une prestation de service ou d'assistance

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organiser une action de prospection ou de fidélisation, en définissant une cible en adéquation avec la stratégie

commerciale de l'entreprise et son cadre réglementaire et déontologique, afin d'augmenter le portefeuille client ou d'équiper les clients existants en solutions d'assurance, de services ou de produits financiers

Identifier des contacts à démarcher par suite d'actions commerciales ou de communication, ou d'achat de contact (leads), ou des clients déjà en portefeuille, afin de générer des rendez-vous

Collecter et traiter les informations nécessaires sur les prospects ou les clients, en utilisant les outils de la relation client (GRC) et les outils marketing, afin de mieux comprendre leurs besoins

Identifier les prospects et clients porteurs de handicap et les personnes vulnérables (âgée, majeurs protégées), afin d'adapter les modes de communication et les solutions d'assurances et de services à proposer (Ex Epargne handicap, assurance de prévoyance, adaptation de la clause bénéficiaire au handicap, services d'assistance etc...)

Etablir un plan de prospection ou de fidélisation en enregistrant les informations collectées dans un logiciel gestion de la relation client (GRC/CRM) et en mettant en place un tableau de bord, afin de rendre compte de l'activité

Réaliser les supports de communication de l'action commerciale, principalement les scripts d'entretien, les mails types, les communications sur les réseaux sociaux, en s'adaptant au canal utilisé avec les éléments de communication de l'entreprise et ses techniques de vente, afin de proposer l'offre de produits ou de services de l'action de prospection ou de fidélisation

Effectuer le bilan de l'action de prospection ou de fidélisation au regard des objectifs à atteindre, en évaluant la pertinence des outils et des canaux de communications utilisés et des moyens mis en œuvre, afin d'améliorer le taux de transformation des actions ultérieures

Mettre en œuvre une veille concurrentielle, en consultant les sites Internet ou les réseaux sociaux des principaux concurrents, afin de les identifier et de les suivre

Recueillir les attentes des prospects ou des clients, en les questionnant sur leur projet et en traitant les informations nécessaires relatives principalement à l'identité, la situation professionnelle, personnelle, financière, budgétaire, fiscale et patrimoniale, dans le respect de la réglementation assurantielle ou bancaire, permettant de mieux connaître le prospect ou le client et de qualifier ses besoins et de l'orienter

Analyser les besoins des prospects ou des clients, en traitant les informations collectées et celles éventuellement disponibles sur le CRM, en étudiant sa situation professionnelle, personnelle, financière, budgétaire, fiscale et patrimoniale et le cas échéant son appétence au risque de perte et ses connaissances en matière financière, afin d'établir un diagnostic

Identifier les prospects et clients porteurs de handicap et les personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées), afin d'adapter le recueil des informations et d'en tenir compte dans le diagnostic et les solutions d'assurances et de services à proposer (Ex Epargne handicap, adaptation, assurance de prévoyance, adaptation de la clause bénéficiaire, services d'assistance etc...)

Identifier les solutions et les produits d'assurances de biens ou de personnes, de produits bancaires ou financiers, ou de services notamment d'assistance, pouvant répondre au diagnostic et couvrir les besoins des prospects ou des clients, en portant une attention particulière aux besoins des personnes porteuses de handicap et aux personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées)

Proposer des solutions d'assurances, de placements ou de services, dans le cadre d'un entretien de vente, ou d'un rebond commercial en situation de gestion d'un contrat ou d'un sinistre, qui correspondent au besoin des clients, en explicitant les garanties et les éventuels risques de perte financière, afin de les conseiller au mieux de leurs intérêts

Argumenter et négocier avec les prospects et les clients, en intégrant les obligations de conformité, d'informations et de conseil, afin de sécuriser et pérenniser la relation

Contractualiser l'opération de souscription ou de placement, en ayant éventuellement préalablement établi un devis, en respectant le cadre réglementaire et juridique de la vente notamment relatif à la capacité, notamment en présence de personnes protégées, au consentement, à la protection des données personnelles et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, afin d'assurer la conformité de l'opération

Procéder à l'enregistrement de la souscription et de la cotisation d'assurance auprès de l'assureur, afin de valider l'opération

Réaliser les opérations de gestion courante, en les saisissant dans le système d'information de l'intermédiaire de l'assureur ou de l'assisteur, en rédigeant éventuellement des avenants pour modifier le contrat d'assurance existant, afin d'adapter la solution d'assurance à l'évolution de la situation et des besoins des clients

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

Relancer les primes échues et suivre la procédure de gestion des contentieux le cas échéant, afin d'améliorer l'encaissement du portefeuille clients existant

Traiter une réclamation client dans le cadre réglementaire afin d'accroître la qualité de la gestion de la relation

Enregistrer un sinistre ou le transmettre au service concerné, en ayant vérifié la mise en jeu des garanties et collecté

les pièces nécessaires à l'ouverture d'un sinistre, en utilisant notamment le système d'information de l'intermédiaire, de l'assureur ou de l'assisteur, afin d'accélérer le traitement du dossier

Assurer le suivi de la gestion du sinistre, en communiquant avec l'assuré et les parties prenantes (intermédiaires et assureur, afin de faciliter le règlement du sinistre

Blocs de compétences

RNCP39628BC01 — Développer et fidéliser un portefeuille client

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser une action de prospection ou de fidélisation, en définissant une cible en adéquation avec la stratégie commerciale de l'entreprise et son cadre réglementaire et déontologique, afin d'augmenter le portefeuille client ou d'équiper les clients existants en solutions d'assurance, de services ou de produits financiers

Identifier des contacts à démarcher par suite d'actions commerciales ou de communication, ou d'achat de contact (leads), ou des clients déjà en portefeuille, afin de générer des rendez-vous

Collecter et traiter les informations nécessaires sur les prospects ou les clients, en utilisant les outils de la relation client (GRC) et les outils marketing, afin de mieux comprendre leurs besoins

Identifier les prospects et clients porteurs de handicap et les personnes vulnérables (âgée, majeurs protégées), afin d'adapter les modes de communication et les solutions d'assurances et de services à proposer (Ex Epargne handicap, assurance de prévoyance, adaptation de la clause bénéficiaire au handicap, services d'assistance etc...)

Etablir un plan de prospection ou de fidélisation en enregistrant les informations collectées dans un logiciel gestion de la relation client (GRC/CRM) et en mettant en place un tableau de bord, afin de rendre compte de l'activité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas portant sur une action de développement commercial, prospection ou action de fidélisation de la clientèle

RNCP39628BC02 — Conseiller en solutions d'assurances, placements et services

LISTE DE COMPÉTENCES

Recueillir les attentes des prospects ou des clients, en les questionnant sur leur projet et en traitant les informations nécessaires relatives principalement à l'identité, la situation professionnelle, personnelle, financière, budgétaire, fiscale et patrimoniale, dans le respect de la réglementation assurantielle ou bancaire, permettant de mieux connaître le prospect ou le client et de qualifier ses besoins et de l'orienter

Analyser les besoins des prospects ou des clients, en traitant les informations collectées et celles éventuellement disponibles sur le CRM, en étudiant sa situation professionnelle, personnelle, financière, budgétaire, fiscale et patrimoniale et le cas échéant son appétence au risque de perte et ses connaissances en matière financière, afin d'établir un diagnostic

Identifier les prospects et clients porteurs de handicap et les personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées), afin d'adapter le recueil des informations et d'en tenir compte dans le diagnostic et les solutions d'assurances et de services à proposer (Ex Epargne handicap, adaptation, assurance de prévoyance, adaptation de la clause bénéficiaire, services d'assistance etc...)

Identifier les solutions et les produits d'assurances de biens ou de personnes, de produits bancaires ou financiers, ou de services notamment d'assistance, pouvant répondre au diagnostic et couvrir les besoins des prospects ou des clients, en portant une attention particulière aux besoins des personnes porteuses de handicap et aux personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées)

Proposer des solutions d'assurances, de placements ou de services, dans le cadre d'un entretien de vente, ou d'un rebond commercial en situation de gestion d'un contrat ou d'un sinistre, qui correspondent au besoin des clients, en explicitant les garanties et les éventuels risques de perte financière, afin de les conseiller au mieux de leurs intérêts

Argumenter et négocier avec les prospects et les clients, en intégrant les obligations de conformité, d'informations et de conseil, afin de sécuriser et pérenniser la relation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation écrite : Mise en situation simulée à partir d'une situation d'analyse démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions assurantielles

RNCP39628BC03 — Gérer des opérations d'assurances et de sinistres

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les solutions et les produits d'assurances de biens ou de personnes, de produits bancaires ou financiers, ou de services notamment d'assistance, pouvant répondre au diagnostic et couvrir les besoins des prospects ou des clients, en portant une attention particulière aux besoins des personnes porteuses de handicap et aux personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées)

Proposer des solutions d'assurances, de placements ou de services, dans le cadre d'un entretien de vente, ou d'un rebond commercial en situation de gestion d'un contrat ou d'un sinistre, qui correspondent au besoin des clients, en explicitant les garanties et les éventuels risques de perte financière, afin de les conseiller au mieux de leurs intérêts

Argumenter et négocier avec les prospects et les clients, en intégrant les obligations de conformité, d'informations et de conseil, afin de sécuriser et pérenniser la relation

Contractualiser l'opération de souscription ou de placement, en ayant éventuellement préalablement établi un devis, en respectant le cadre réglementaire et juridique de la vente notamment relatif à la capacité, notamment en présence de personnes protégées, au consentement, à la protection des données personnelles et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, afin d'assurer la conformité de l'opération

Procéder à l'enregistrement de la souscription et de la cotisation d'assurance auprès de l'assureur, afin de valider l'opération

Réaliser les opérations de gestion courante, en les saisissant dans le système d'information de l'intermédiaire de l'assureur ou de l'assisteuse, en rédigeant éventuellement des avenants pour modifier le contrat d'assurance existant, afin d'adapter la solution d'assurance à l'évolution de la situation et des besoins des clients

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

Relancer les primes échues et suivre la procédure de gestion des contentieux le cas échéant, afin d'améliorer l'encaissement du portefeuille clients existant

Traiter une réclamation client dans le cadre réglementaire afin d'accroître la qualité de la gestion de la relation

Enregistrer un sinistre ou le transmettre au service concerné, en ayant vérifié la mise en jeu des garanties et collecté les pièces nécessaires à l'ouverture d'un sinistre, en utilisant notamment le système d'information de l'intermédiaire, de l'assureur ou de l'assisteuse, afin d'accélérer le traitement du dossier

Assurer le suivi de la gestion du sinistre, en communiquant avec l'assuré et les parties prenantes (intermédiaires et assureur, afin de faciliter le règlement du sinistre

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions de gestion assurantielles techniques adaptées

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, mutuelle, d'instituts de prévoyance, agence d'assurance, banques, sociétés de courtage de type grossiste, cabinets de courtier ou de cabinet de gestion de patrimoine

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller en assurances

Conseiller commercial en assurances

Chargé de clientèle en assurance

Conseiller Commercial/ Chargé de clientèle à Distance

Conseiller de gestion contrats / Gestionnaire en assurance/ Gestionnaire de production/ Chargé d'opération d'assurance

Chargé de solutions d'indemnisation/ Gestionnaire de sinistres

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme niveau 4

L'entrée est aussi possible via une VAP 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 2 professionnels du secteur d'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	01/10/2024
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/10/2029
Date de dernière délivrance possible	01/10/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	9	1	100 %	100 %
2021	31	4	100 %	90 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35727

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.ifpass.fr/conseiller-en-assurance>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39628/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	2
Régions couvertes	1
Prix indicatif	4 944 € – 5 150 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.