

CQP Chargé de relation clientèle assurance

RNCP41351 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41036
Code(s) ROME	C1102, C1107, C1109, C1110
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3265 — Sociétés d'assurances
Date d'enregistrement	24/09/2025
Date d'échéance	24/09/2028

Certificateur(s)

FEDERATION FRANCAISE DE L ASSURANCE · SIRET : 78440901300058

CPNFPE des sociétés d'assurances

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
sans objet	—	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CQP vise à développer les compétences nécessaires à l'exercice du métier de chargé(e) de relation clientèle assurance (CRCA). Le/la CRCA procède au recueil d'informations fiables pour analyser le besoin d'un client ou d'un prospect, en lien avec des produits standards (auto, multirisque habitation, vie, santé, prévoyance, ...) faisant l'objet d'un traitement dans le cadre de règles et procédures définies par l'entreprise à l'aide d'outils informatiques normés. Selon les informations recueillies et dans le cadre de sa délégation, il/elle traite des demandes de souscription ou liées à la vie des contrats d'assurance, ou bien traite des demandes d'indemnisation.

En réponse à une demande de souscription, il/elle propose des produits d'assurance correspondant aux besoins du client ou prospect décelés lors de l'entretien. Il/elle procède en lien avec le système informatique à l'acceptation du risque, puis il/elle établit le contrat et assure les activités de gestion liées à ce contrat.

En réponse à une demande d'indemnisation, après avoir vérifié que la garantie souscrite couvre le sinistre déclaré, il/elle évalue le montant du dommage à l'aide du système informatique, des informations recueillies auprès du client et des prestataires extérieurs éventuels, puis propose et met en œuvre les prestations prévues au contrat.

ACTIVITÉS VISÉES

Analyse des besoins des clients ou des prospects et présentation des solutions d'assurance

Accueil ou prise de contact avec le client ou prospect par téléphone, via les canaux digitaux, ou en face à face

Recueil et analyse des besoins en assurance du client ou prospect

Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance et conclusion de l'échange

Traçabilité des activités de relation client

Mise en œuvre de la démarche qualité et de suivi de la satisfaction client

Option « souscription » : Mise en œuvre des processus de souscription et de gestion des contrats d'assurance

Analyse technique de la demande de souscription

Formalisation et suivi des souscriptions et de la gestion des contrats

Option « indemnisation » :

Mise en œuvre des processus d'indemnisation en assurance

Analyse technique des déclarations de sinistre

Traitement des indemnisations et des réclamations

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Bloc de compétences (tronc commun) : Analyser les besoins des clients ou des prospects et présenter des solutions d'assurance en assurant la traçabilité et la qualité de la relation client

Personnaliser, par téléphone, via les canaux digitaux ou en face à face, l'accueil ou la prise de contact avec le client ou le prospect, en tenant compte des informations collectées en amont, des procédures en vigueur au sein de l'entreprise et en adaptant les techniques de communication en fonction des besoins spécifiques du client ou prospect en situation de handicap, pour favoriser la création d'une relation client de qualité

Orienter le client ou le prospect vers l'interlocuteur ou le service compétent, en tenant compte de la nature de sa demande et des procédures internes, afin de répondre à son besoin

Analyser les informations fournies par le client ou le prospect, en le questionnant de manière structurée, en prenant en compte ses besoins spécifiques, notamment ceux liés à la situation rencontrée ou aux situations de handicap, dans le respect de la réglementation et des procédures internes, afin de qualifier le contact et de le situer dans le parcours client

Accompagner les clients et prospects, notamment ceux en situation de handicap, dans l'utilisation des outils numériques, en expliquant les fonctionnalités et en proposant des solutions adaptées aux besoins spécifiques liés au handicap, afin de faciliter leurs démarches

Présenter différentes solutions d'assurance, dont des offres additionnelles, en argumentant et valorisant les avantages des produits ou services, notamment les produits écoresponsables et en adoptant une posture de conseil tenant compte des risques identifiés et des besoins spécifiques liés au handicap, afin de répondre aux besoins du client et d'optimiser sa protection

Traiter les objections du client et les cas de refus de garantie ou de prise en charge, en s'appuyant sur les outils de fidélisation et de défense de portefeuille à disposition au sein de l'entreprise et en proposant des solutions alternatives, afin de conclure positivement l'échange avec le client

Recueillir l'accord final du client ou prospect, en synthétisant les points essentiels de l'échange et en présentant les démarches à suivre, dans le respect des procédures internes, afin de finaliser le traitement de la demande

Exploiter les outils internes de gestion de la relation client de l'entreprise simultanément à la conduite d'un entretien, en respectant les procédures et la réglementation en vigueur, afin d'assurer la continuité et la qualité du service ainsi que la mise à jour des données clients

Transmettre la documentation contractuelle et technique destinée au client, en veillant au respect des procédures internes et de la réglementation en vigueur, afin d'assurer une communication claire au client

Mettre en œuvre la démarche qualité de l'entreprise, dans le respect des procédures et outils en vigueur, afin d'assurer et d'évaluer la satisfaction du client

Traiter les non-conformités relatives aux activités de relation client, en appliquant les procédures en vigueur, notamment les procédures de remontée d'information, afin de mettre en place les mesures correctives nécessaires

Bloc de compétences (option « souscription ») : Mettre en œuvre les processus de souscription et de gestion des contrats d'assurance

Analyser une demande de souscription, en tenant compte des informations et des pièces transmises par le client ou le prospect, des modes opératoires, de la réglementation et des outils à disposition, afin d'évaluer sa conformité avec les critères réglementaires et de valider la faisabilité de la souscription d'assurance

Valider les conditions techniques des contrats nécessitant de mobiliser des tiers, en collaborant avec les experts concernés, afin de garantir l'exactitude et la conformité des solutions proposées

Construire une offre de solutions d'assurance, en tenant compte de la réglementation, du devoir de conseil et de la politique environnementale de l'entreprise et des conditions techniques en vigueur, afin de répondre aux besoins du client ou du prospect

Mettre en œuvre les procédures de gestion des souscriptions et des contrats, en utilisant les outils informatiques à disposition et en se coordonnant avec les services concernés, afin d'assurer l'exécution des demandes du client et les encaissements et décaissements liés à la vie du contrat

Bloc de compétences (option « indemnisation ») :

Mettre en œuvre les processus d'indemnisation en assurance

Analyser la déclaration de sinistre, en vérifiant la cohérence des informations avec la police d'assurance et en appliquant les critères d'évaluation du risque, pour évaluer les risques et déterminer l'impact potentiel et l'acceptabilité du sinistre.

Évaluer les dommages et déterminer les responsabilités et la gravité du sinistre, en collectant et en analysant les preuves et documents nécessaires et en collaborant avec les référents et experts internes et externes, afin de proposer une solution adaptée à la situation, écoresponsable et respectueuse des limites du contrat

Calculer les indemnités dues à l'assuré et aux tiers et les indemnités à récupérer auprès des tiers, en appliquant les barèmes et les règles proportionnelles de prime et en tenant compte des franchises et de la réglementation, afin de provisionner et de provisionner les sommes relatives au traitement du sinistre

Mettre en œuvre les procédures d'indemnisation, en utilisant les outils informatiques internes et externes à disposition et en mobilisant les solutions techniques et financières adaptées à la situation, afin de garantir un règlement rapide et conforme.

Mettre en œuvre les conventions et recueils ainsi que les procédures de recours conventionnels et les règles de droit commun, en analysant les informations relatives aux droits d'indemnisations, afin de prévoir les encaissements ou décaissements nécessaires

Traiter les réclamations des clients, en argumentant les réponses sur la base des conditions du contrat, afin de les résoudre dans le respect des procédures en vigueur.

Blocs de compétences

RNCP41351BC01 — Analyser les besoins des clients ou des prospects et présenter des solutions d'assurance en assurant la traçabilité et la qualité de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Personnaliser, par téléphone, via les canaux digitaux ou en face à face, l'accueil ou la prise de contact avec le client ou le prospect, en tenant compte des informations collectées en amont, des procédures en vigueur au sein de l'entreprise et en adaptant les techniques de communication en fonction des besoins spécifiques du client ou prospect en situation de handicap, pour favoriser la création d'une relation client de qualité

Orienter le client ou le prospect vers l'interlocuteur ou le service compétent, en tenant compte de la nature de sa demande et des procédures internes, afin de répondre à son besoin

Analyser les informations fournies par le client ou le prospect, en le questionnant de manière structurée, en prenant en compte ses besoins spécifiques, notamment ceux liés à la situation rencontrée ou aux situations de handicap, dans le respect de la réglementation et des procédures internes, afin de qualifier le contact et de le situer dans le parcours client

Accompagner les clients et prospects, notamment ceux en situation de handicap, dans l'utilisation des outils numériques, en expliquant les fonctionnalités et en proposant des solutions adaptées aux besoins spécifiques liés au handicap, afin de faciliter leurs démarches

Présenter différentes solutions d'assurance, dont des offres additionnelles, en argumentant et valorisant les avantages des produits ou services, notamment les produits écoresponsables et en adoptant une posture de conseil tenant compte des risques identifiés et des besoins spécifiques liés au handicap, afin de répondre aux besoins du client et d'optimiser sa protection

Traiter les objections du client et les cas de refus de garantie ou de prise en charge, en s'appuyant sur les outils de fidélisation et de défense de portefeuille à disposition au sein de l'entreprise et en proposant des solutions alternatives, afin de conclure positivement l'échange avec le client

Recueillir l'accord final du client ou prospect, en synthétisant les points essentiels de l'échange et en présentant les démarches à suivre, dans le respect des procédures internes, afin de finaliser le traitement de la demande

Exploiter les outils internes de gestion de la relation client de l'entreprise simultanément à la conduite d'un entretien, en respectant les procédures et la réglementation en vigueur, afin d'assurer la continuité et la qualité du service ainsi que la mise à jour des données clients

Transmettre la documentation contractuelle et technique destinée au client, en veillant au respect des procédures internes et de la réglementation en vigueur, afin d'assurer une communication claire au client

Mettre en œuvre la démarche qualité de l'entreprise, dans le respect des procédures et outils en vigueur, afin d'assurer et d'évaluer la satisfaction du client

Traiter les non-conformités relatives aux activités de relation client, en appliquant les procédures en vigueur, notamment les procédures de remontée d'information, afin de mettre en place les mesures correctives nécessaires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle individuelle réelle ou reconstituée sous l'observation du comité d'évaluation relative à l'analyse de la demande de clients et/ou de prospects et entretien avec le comité d'évaluation

RNCP41351BC02 — Mettre en œuvre les processus de souscription et de gestion des contrats d'assurance (option « souscription »)

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser une demande de souscription, en tenant compte des informations et des pièces transmises par le client ou le prospect, des modes opératoires, de la réglementation et des outils à disposition, afin d'évaluer sa conformité avec les critères réglementaires et de valider la faisabilité de la souscription d'assurance

Valider les conditions techniques des contrats nécessitant de mobiliser des tiers, en collaborant avec les experts concernés, afin de garantir l'exactitude et la conformité des solutions proposées

Construire une offre de solutions d'assurance, en tenant compte de la réglementation, du devoir de conseil et de la politique environnementale de l'entreprise et des conditions techniques en vigueur, afin de répondre aux besoins du client ou du prospect

Mettre en œuvre les procédures de gestion des souscriptions et des contrats, en utilisant les outils informatiques à disposition et en se coordonnant avec les services concernés, afin d'assurer l'exécution des demandes du client et les encaissements et décaissements liés à la vie du contrat

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle individuelle réelle ou reconstituée sous l'observation du comité d'évaluation relative à une ou plusieurs demandes de souscription d'assurance et entretien avec le comité d'évaluation

RNCP41351BC03 — Mettre en œuvre les processus d'indemnisation en assurance (option « indemnisation »)

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser la déclaration de sinistre, en vérifiant la cohérence des informations avec la police d'assurance et en appliquant les critères d'évaluation du risque, pour évaluer les risques et déterminer l'impact potentiel et l'acceptabilité du sinistre.

Évaluer les dommages et déterminer les responsabilités et la gravité du sinistre, en collectant et en analysant les preuves et documents nécessaires et en collaborant avec les référents et experts internes et externes, afin de proposer une solution adaptée à la situation, écoresponsable et respectueuse des limites du contrat.

Calculer les indemnités dues à l'assuré et aux tiers et les indemnités à récupérer auprès des tiers, en appliquant les barèmes et les règles proportionnelles de prime et en tenant compte des franchises et de la réglementation, afin de provisionner et de provisionner les sommes relatives au traitement du sinistre.

Mettre en œuvre les procédures d'indemnisation, en utilisant les outils informatiques internes et externes à disposition et en mobilisant les solutions techniques et financières adaptées à la situation, afin de garantir un règlement rapide et conforme.

Mettre en œuvre les conventions et recueils ainsi que les procédures de recours conventionnels et les règles de droit commun, en analysant les informations relatives aux droits d'indemnisations, afin de prévoir les encaissements ou décaissements nécessaires.

Traiter les réclamations des clients, en argumentant les réponses sur la base des conditions du contrat, afin de les résoudre dans le respect des procédures en vigueur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude individuelle d'un cas technique de gestion de sinistre et présentation orale, suivies d'un entretien avec le comité d'évaluation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires du certificat de qualification professionnelle « Chargé de relation clientèle assurance » (CQP CRCA) peuvent exercer dans les sociétés d'assurance :

les sociétés d'assurance protègent les entreprises, particuliers et les biens dans le cadre de leur activité d'assurance.

Ayant à la fois un rôle de prévention et de protection auprès des personnes et des biens, les sociétés d'assurance accompagnent les individus dans différents aspects du quotidien et en lien avec les évolutions (économiques, environnementales, technologiques, ...).

A ce titre, la branche des sociétés d'assurance concentre plusieurs activités : assurance de personnes, assurance de biens et de responsabilité, finance durable, réassurance.

Les titulaires du CQP CRCA peuvent également exercer dans d'autres branches professionnelles, en particulier dans le courtage d'assurance ainsi que dans les agences générales d'assurance. Les sociétés de courtage d'assurance conseillent les assurés vers les décisions les plus optimales pour leur situation. Les agences générales d'assurance sont quant à elles mandatées par une société d'assurances pour commercialiser les produits de cette compagnie.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois accessibles à partir du CQP « Chargé de relation clientèle assurance » peuvent être associés à différents domaines fonctionnels relevant de la cartographie des métiers des assurances :

Distribution et développement commercial en assurances : vente sédentaire et vente itinérante

Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement : gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels et gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

Relation client et opérations d'assurance : relation client et opérations d'assurances IARD (Incendies, Accidents et Risques Divers)

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Dans le cadre de l'exercice d'activités de vente de produits d'assurance, certains chargés de clientèle assurance doivent détenir la capacité professionnelle des intermédiaires en assurance – Niveau I, II ou III.

Le référentiel de compétences du CQP Chargé(e) de relation clientèle assurance intègre les compétences de la capacité professionnelle, sa détention vaut l'équivalence reconnue pour les 3 niveaux de la capacité professionnelle (au titre de l'article A512-6 du code des Assurances)

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Accès par la formation (parcours de formation continue)

Le jury paritaire de certification en charge de statuer sur la délivrance du CQP est issu de la CPNFPE. Le mandat est concomitant de celui détenu par les membres du jury au titre de la CPNFPE.

Il est composé :

D'une présidence paritaire, désignée en son sein,

D'un représentant par organisation syndicale de salariés représentative au niveau de la branche et d'autant de représentants des employeurs que le nombre de représentants des organisations de salariés.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Accès par la formation (contrat de professionnalisation)

Le jury paritaire de certification en charge de statuer sur la délivrance du CQP est issu de la CPNFPE. Le mandat est concomitant de celui détenu par les membres du jury au titre de la CPNFPE.

Il est composé :

D'une présidence paritaire, désignée en son sein,

D'un représentant par organisation syndicale de salariés représentative au niveau de la branche et d'autant de représentants des employeurs que le nombre de représentants des organisations de salariés.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Accès par la VAE

Le jury VAE est composé d'une délégation constituée de cinq membres issus du jury de certification, dont :

Deux représentants des organisations syndicales de salariés

Deux représentants des organisations des employeurs,

Au moins une personne qualifiée au titre de la certification visée, désignée Président du jury VAE. Il a voix prépondérante, en cas de partage égal des voix.

Base légale

Date de décision	24/09/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/09/2028
Date de dernière délivrance possible	24/09/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	252	0	98 %	—
2022	212	0	95 %	64 %
2021	218	0	97 %	47 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP36140

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP38359

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

(NB : les informations sur le CQP portent sur l'ancienne version du CQP)

<https://www.opco-atlas.fr/actualites/vous-souhaitez-devenir-chargee-de-relation-clientele-assurance-decouvrez-le-cqp-crca.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41351/>