

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31\(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>ACTIVITE 1 (A1) :</b> <b>Gestion de la relation avec le client et/ou toutes les parties impliquées dans le sinistre</b></p> <p><b>-Tâche 1 (A1T1) :</b> Accueillir et accompagner la ou les victimes assurées et/ou tiers</p>	<p><b>A1T1C1 :</b> Accueillir et écouter le client qui vient déclarer un sinistre à son assureur afin de l'accompagner au mieux.</p> <p><b>A1T1C2 :</b> 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.</p>	<p><b>Epreuve orale :</b></p> <p>Mise en situation simulée :</p> <p>Accueil d'un client lors de la déclaration d'un sinistre.</p> <p>Le rôle du client est tenu par un membre du jury pendant que le candidat tient le rôle de l'assureur.</p> <p>Les autres membres du jury évaluent la prestation selon une grille d'évaluation qui reprend des critères d'évaluation préalablement définis.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personnalisation de l'accueil.</li> <li>2. Empathie au regard de la situation de sinistre et de l'état « traumatique » de la victime, assuré ou Tiers.</li> <li>3. Qualité du questionnement de découverte des circonstances du sinistre et du besoin.</li> <li>4. Pertinence de l'évaluation de la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du</li> </ol>

**-Tâche 2 (A1T2) :**

Communiquer sur la gestion du dossier auprès du client et/ou des tiers impliqués

**A1T2C1** : 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.

**A1T2C2** : 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.

L'accueil s'effectue en face à face ou par téléphone.

Cette épreuve mobilise et valide toutes les compétences du bloc 1 et les compétences A2T1C1 et A2T1C2 du bloc 2

contrat et de la réglementation . Adéquation des opérations proposées avec la situation (Mesures conservatoires, mission d'expert, déclenchement de l'assistance)  
5. Respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles  
6. Qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre  
7. Adaptation de la communication : s'assurer de la bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e) à travers la reformulation, l'argumentation, la réponse aux questions, etc.  
9.Efficience de la procédure : temps, choix et coût de la solution, proposition de services

associés, dans le respect de la réglementation.  
10. Satisfaction du client et préservation des intérêts de l'entreprise d'assurance.

**Validation :**

L'évaluation est validée lorsque le candidat satisfait à 75% des critères

<p><b>ACTIVITE 2 :</b>  <b>Instruction du dossier dans un environnement juridique et technique spécifique</b></p> <p><b>Tâche 1 (A2T1) :</b>  Détermination du niveau de prise en charge du sinistre</p> <p><b>Tâche 2 (A2T2) :</b>  Identification des responsabilités et des recours envisageables.</p> <p><b>Tâche 3 (A2T3) :</b>  Mise en œuvre des mesures conservatoires nécessaires</p>	<p><b>A2T1C1 :</b> 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.</p> <p><b>A2T1C2 :</b> 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</p> <p><b>A2T2C1 :</b> 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.</p> <p><b>A2T2C2 :</b> 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.</p> <p><b>A2T3C1 :</b> Déterminer le type d'expertise à mettre en œuvre en fonction du type de sinistre, du type de dommage et des enjeux financiers afin de pouvoir évaluer au plus juste les conséquences du sinistre</p> <p><b>A2T3C2 :</b> 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.</p>	<p><b>Epreuve écrite :</b></p> <p>Deux études de cas à partir d'un ou de plusieurs dossiers sinistres réels rendus anonyme.</p> <p>Le candidat reçoit l'étude cas qui doit être traitée en un temps limité.</p> <p>La première étude de cas est réalisée en cours de formation et la seconde à la fin de la formation. Ces deux études de cas permettent d'évaluer les compétences acquises dans divers domaines de l'assurance de biens et responsabilité (MRH, Automobile, risques d'entreprise .... En droit commun et en convention IRSA, IRSI, CIDECOP ...).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualité des informations prélevées dans un ensemble documentaire et/ou dans un dossier sinistre</li> <li>2. Exhaustivité de la liste des pièces à fournir et ou des démarches à faire par l'assuré(e) et l'assureur</li> <li>3. Pertinence de l'évaluation de la situation (sinistre) au regard des informations disponibles, du contrat et de la réglementation.</li> <li>4. Pertinence de l'analyse de responsabilité</li> <li>5. Identification et application des règles de gestion et ou de calcul approprié</li> <li>6. Exactitude du calcul de l'indemnité.</li> <li>7. Pertinence de l'exercice des recours et des actions en remboursement</li> <li>8. Respect de la réglementation et des</li> </ol>
--	--	---	--

<p><b>Tâche 4 (A2T4) :</b> Evaluation du coût total du sinistre</p> <p><b>ACTIVITE 3 (A3) :</b> <b>Règlement du sinistre dans le respect des procédures internes.</b></p> <p><b>Tâche 1 (A3T1) :</b> Calcul du montant de l'indemnité due à la victime, client ou tiers</p> <p><b>Tâche 2 (A3T2) :</b> Régler le montant de l'indemnité négocié dans le respect des procédures internes de lutte anti-blanchiment</p>	<p><b>A2T4C1 :</b> Evaluer 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 (PSAP) qui entre dans le calcul de la marge de solvabilité de l'entreprise d'assurance.</p> <p><b>A3T1C1 :</b> 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.</p> <p><b>A3T1C2 :</b> Déterminer la marge de négociation possible pour pouvoir transiger avec l'assuré ou la tierce victime.</p> <p><b>A3T2C1 :</b> 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 pour éviter tout litige.</p> <p><b>A3T2C2 :</b> Régler le montant de l'indemnité négocié à la ou les victimes assurée(s) ou tierce(s) dans le respect des procédures internes de lutte anti-blanchiment pour respecter le cadre légal imposé par l'ACPR.</p>	<p><b>Cette épreuve mobilise et valide la totalité des compétences des blocs 2 et 3.</b></p>	<p>conditions contractuelles et conventionnelles</p> <p>9. Qualité de l'argumentation et des explications fournies</p> <p>10. Efficacité de la procédure : temps de réalisation, choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation.</p> <p><b>Validation :</b></p> <p>L'évaluation est validée lorsque le candidat satisfait à 75% des critères</p>
---	--	--	--

<p><b>Tâche 3 (A3T3) :</b> Exercer le recours à l'encontre de l'auteur responsable du dommage ou de son assureur</p> <p><b>Tâche 4 (A3T4) :</b> Instruire le dossier dans le cadre d'une procédure réclamation amiable ou judiciaire</p>	<p><b>A3T3C1 :</b> Evaluer 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.</p> <p><b>A3T3C2 :</b> 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.</p> <p><b>A3T4C1 :</b> 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.</p> <p><b>A3T4C2 :</b> 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.</p> <p><b>A3T4C3 :</b> Analyser et traiter les assignations ou citations à prévenu afin de défendre au mieux les intérêts de l'entreprise et/ou de l'assuré</p> <p><b>A3T4C4 :</b> 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.</p>	<p><b>Ce bloc de compétence est évalué en même temps que le bloc 2</b> (2 études de cas)</p>	<p>Voir au-dessus les critères qui valident les compétences des blocs 2 et 3.</p>
--	--	--	---

<p><b>Activité 4 : Négociation avec l'assuré ou la tierce victime tout au long de la gestion du dossier en vue d'une transaction finale</b></p> <p><b>Tâche 1 (A4T1) :</b> Négociation des éléments financiers et stratégiques et développement la relation avec l'assuré</p> <p><b>Tâche 2 (A4T2) :</b> Transformation du sinistre en opportunité de fidélisation</p>	<p><b>A4T1C1 :</b> 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.</p> <p><b>A4T1C2 :</b> Gérer les éventuelles situations de conflits avec l'assuré et ou les tiers impliqués pour éviter les procédures judiciaires.</p> <p><b>A4T2C1 :</b> 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...</p>	<p><b>Epreuve orale :</b></p> <p>Mise en situation simulée : Mener à bien une négociation et /ou gérer une situation conflictuelle dans le cadre de la gestion d'un sinistre. Le rôle du client est tenu par un membre du jury pendant que le candidat tient le rôle de l'assureur. Les autres membres du jury évaluent la prestation selon une grille d'évaluation qui reprend des critères préalablement définis.</p> <p>La communication s'effectue en face à face ou par téléphone.</p> <p><b>Cette épreuve mobilise et valide toutes les compétences du bloc 4</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertinence de la détection et de la compréhension des points d'insatisfaction ou d'objection</li> <li>2. Qualité de l'écoute lors de la communication avec le client ou lecture du courrier de réclamation émanant du client ou de la tierce victime</li> <li>3. Qualité du diagnostic face à une situation de blocage ou de contestation</li> <li>4. Qualité de la communication verbale et non verbale</li> <li>5. Qualité de la prise en charge de l'agressivité par l'écoute, la reformulation</li> <li>6. Pertinence de la solution proposée pour régler le conflit ou</li> </ol>
--	--	---	--

<p><b>Activité 5 : Contribution à la réalisation de projets transversaux</b></p> <p><b>Tâche 1 : (A5T1)</b> Contribution aux projets de création ou d'évolution de procédures ou système de gestion</p>	<p><b>A5T1C1</b> : 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</p> <p><b>A5T1C2</b> : Travailler en équipe pluridisciplinaire en tant que contributeur pour atteindre un objectif commun</p>	<p><b>Epreuve écrite et Orale :</b></p> <p>Réalisation, de manière autonome, d'un projet mené en équipe afin de répondre à une demande d'entreprise ou d'une organisation non marchande.</p> <p>Livraison d'un rapport écrit collectif</p>	<p>négoier une indemnité ou une prestation acceptable pour l'assuré et l'entreprise d'assurance</p> <p><b>Validation :</b></p> <p>L'évaluation est validée lorsque le candidat satisfait à 75 % des critères</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Capacité à travailler en groupe et qualité du projet</li> <li>2 Réponse à un réel besoin</li> <li>3. Implication au cours de la réalisation du projet</li> <li>4.Rédaction : clarté et correction de l'expression écrite.</li> </ol>
---	--	--	--



		<p>Soutenance du projet en présence d'un jury composé de professionnels travaillant dans le secteur de l'assurance</p>	<p>5.Cohérence dans la construction et le déroulement du projet  6.Pertinence des préconisations, mesure de l'efficacité du projet par le client  7.Expression orale : clarté du propos et niveau de langue  8. Présentation du projet Efficacité, capacité à susciter l'intérêt, à vendre le projet  9. Qualité et utilisation pertinente de support annexes (diaporama, ...).  10.Réactivité aux questions et pertinences des réponses</p> <p><b>Validation :</b>  L'évaluation est validée lorsque le candidat satisfait à 75 % des critères</p>
--	--	--	---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

