

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14545**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

CQP : Certificat de qualification professionnelle Chargé de clientèle

Nouvel intitulé : Chargé de clientèle en courtage d'assurances

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des entreprises de courtages d'assurances et/ou de réassurances - Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3110 - Cabinets de courtage d'assurances et/ou de réassurances

Code(s) NSF :

313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers, 312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/La chargé(e) de clientèle est l'interlocuteur privilégié du client. Il/Elle assure l'interface entre le client, les différents services du cabinet et les compagnies d'assurance. Il/Elle a pour mission notamment de conseiller l'assuré dans la souscription du contrat et la gestion du sinistre, de garantir les résultats commerciaux et de générer de nouvelles affaires. Il/Elle est amené(e) à :

- concevoir en fonction des besoins du client de nouveaux programmes.
- réaliser des études de tarification directement ou avec l'appui de services supports.
- prospecter commercialement en mettant en œuvre une stratégie commerciale spécifique.
- coordonner une équipe sur un projet commercial en veillant à l'atteinte des objectifs prévus.

Le titulaire de la certification est capable de : - étudier un contrat d'assurance

- rédiger des cahiers des charges
- pratiquer la négociation, vendre
- concevoir et exploiter une base de données client
- observer les résultats techniques d'une police
- expliquer la procédure et les étapes du règlement des sinistres
- apporter une réponse claire et didactique au client
- travailler en groupe ou en équipe
- analyser des situations et faire des diagnostics

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le/La chargé(e) de clientèle est amené(e) à travailler aussi bien dans des structures d'intermédiation en assurances de type TPE ou PME (cabinets de courtage ou agences générales d'assurances) que dans des structures plus importantes de courtage d'assurance et même de compagnies d'assurances.

Les emplois occupés peuvent être : - chargé(e) de clientèle,

- gestionnaire technico-commercial
- responsable de bureau de production
- chargé(e) de relations avec la clientèle
- attaché(e) de clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

Réglementation d'activités :

Le/La chargé(e) de clientèle exerçant l'activité d'intermédiation en assurance (art. L 511-1 du code des assurances) doit satisfaire à des conditions d'accès et d'exercice (art L 512-5) fixées par les articles R 512-8 et suivant du code des assurances. L'arrêté ministériel du 18 février 2008 (art A 512-6 et A 512-7 du code des assurances), publié au JO du 23 février 2008, reconnaît les CQP inscrits au RNCP sous le Code NSF 313 comme permettant de justifier de la capacité professionnelle de niveau I, II et III de l'intermédiation en assurances nécessaire pour exercer en tant qu'intermédiaire d'assurance.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- La certification comprend quatre composantes : 1. conseil et assistance au client
- relations avec les Assureurs
 - coordination des services et interface avec le client
 - gestion et développement du portefeuille

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	

En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		100% de professionnels
En contrat de professionnalisation	X		Idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X		Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Texte réglementaire : Articles A 512-6 et A 512-7 du code des assurances.	

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 28 janvier 2009 publié au Journal Officiel du 7 février 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Chargé(e) de clientèle avec effet au 7 février 2009, jusqu'au 7 février 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 5 avril 2012 publié au Journal Officiel du 14 avril 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Chargé de clientèle avec effet au 07 février 2011, jusqu'au 14 avril 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Depuis la création du CQP « Chargé de clientèle », le Jury de certification s'est réuni 10 fois (17/10/07, 27/02/08, 26/06/2008, 01/10/2008, 10/09/2009, 09/12/2009, 23/09/2010, 12/09/2011, 11/07/2012, 06/09/2013) pour le délivrer au total à 153 candidats.

Autres sources d'information :

- CSCA, 91, rue Saint-Lazare 75009 Paris www.cscsa.fr - AGEFOS-PME, 187 quai de Valmy 75010 Paris

<http://www.cscsa.fr>

Lieu(x) de certification :

Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances (CSCA)
91, rue Saint-Lazare
75009 PARIS
Tel: 01 48 74 19 12
Fax: 01 42 82 91 10

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

IFPASS - Institut de Formation de la Profession de l'Assurance (anciennement Groupe Ecole Nationale d'Assurances)
Paris la Défense 8
20 bis Jardins Boieldieu
92071 LA DEFENSE Cedex
Tél : 01 47 76 58 70
www.ifpass.fr
LIEU : Paris, Strasbourg, Marseille, Bordeaux
ESA (Ecole Supérieure de l'Assurance)
13, rue Fernand Léger
75020 PARIS
Tél : 01 47 00 17 26
LIEU : Paris
AF2A
64, rue de Miromesnil
75008 PARIS
Tél : 01 56 88 56 00
<http://www.af2a.com/>
LIEU : Paris
IGS
1, rue Jacques BINGEN
75017 PARIS

Tél : 01 56 79 35 06
www.igs-formation-continue.fr
LIEU : Lyon, Paris, Strasbourg

Historique de la certification :

Certification précédente : Chargé(e) de clientèle

Certification suivante : Chargé de clientèle en courtage d'assurances