



**MONTEE EN COMPETENCES DES
COLLABORATEURS : LES CQP DU
COURTAGE**

**Mercredi 18 septembre 2019
15h45 – 16h15**





LES CQP DU COURTAGE



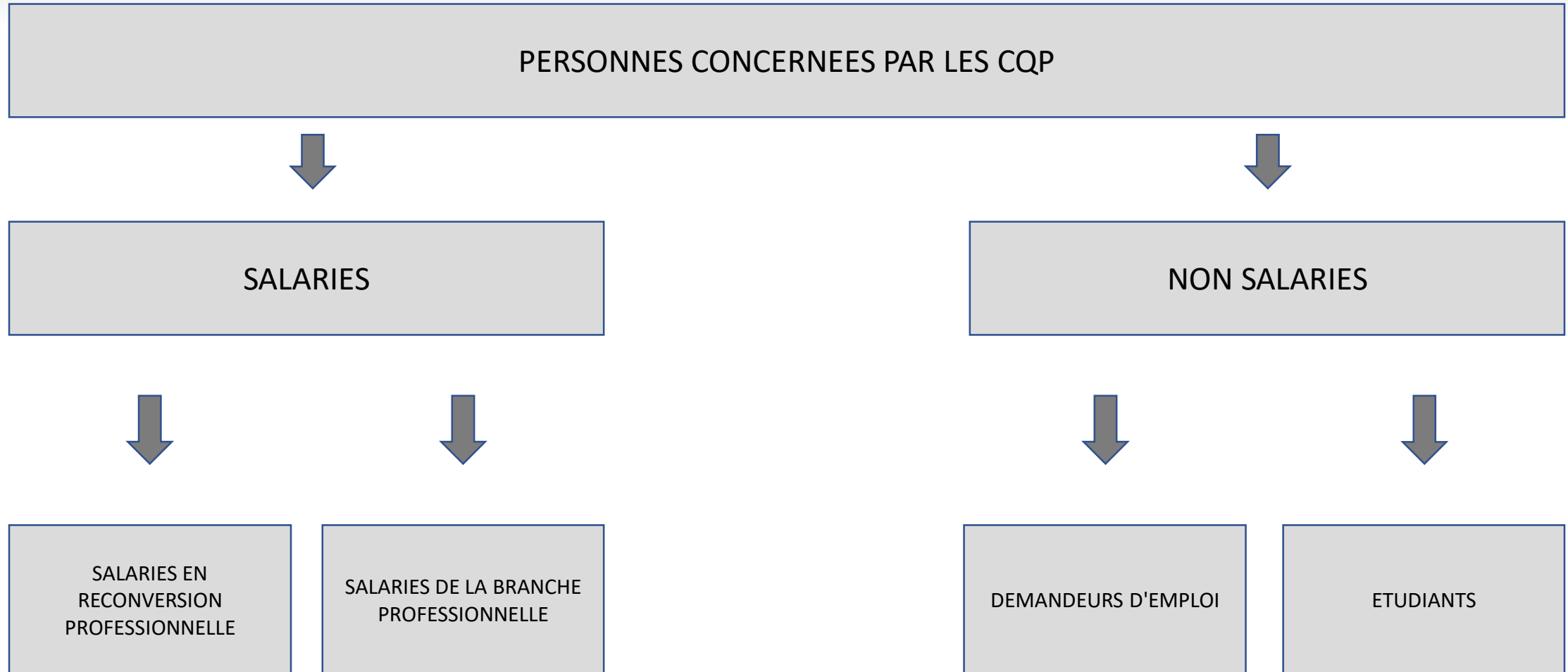
Caractéristiques des entreprises :

- **La branche des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurances compte environ 4400 entreprises employant plus de 46 300 salariés :**
 - 3916 entreprises de moins de 11 salariés emploient 9 723 salariés ;
 - 352 entreprises de 11 à 49 salariés emploient 5 556 salariés ;
 - 132 entreprises de 50 salariés et plus emploient 31 021 salariés.
- **Elle est composée à 66% de femmes, et 33% d'hommes.**

Caractéristique de PLANETE CSCA :

- **Unique syndicat représentatif des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurances.**

- **Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) : Certification créée et délivrée par une branche professionnelle via la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP).**
- **Le CQP :**
 - Est fondé sur un référentiel d'activités et de compétences à partir duquel un référentiel de certification est établi;
 - Certifie qu'un salarié maîtrise l'ensemble des compétences d'un emploi donné défini;
 - Est reconnu par l'ensemble des entreprises de la branche.
- **3 CQP dans la branche :**
 - Chargé(e) de clientèle
 - Gestionnaire incendie accident risques divers (IARD) option sinistre ou production
 - Gestionnaire assurances de personnes (ADP) option sinistre ou production





L'ACCES AUX CQP



PAR LA VOIE DE LA FORMATION



CQP Chargé(e) de clientèle
:
Pré-requis : Bac +2
Durée de formation : 600h



CQP gestionnaire IARD /
ADP :
Pré-requis : Bac
Durée de formation : 350h



PAR LA VOIE DE LA VALIDATION DES
ACQUIS ET DE L'EXPERIENCE



Une année d'expérience professionnelle en lien avec la qualification visée par les CQP



> Les enjeux pour les salariés :

- > Reconnaître et valoriser les compétences mises en œuvre dans son poste;
- > Mettre à jour des connaissances, développer son savoir-faire;
- > Monter en qualification et en compétences pour faire face aux évolutions techniques, organisationnelles;
- > Accéder à un autre niveau de poste;
- > S'inscrire dans une dynamique de progression;
- > Acquérir la capacité professionnelle.

> Les enjeux pour les entreprises :

- > Gagner sur la productivité et la qualité;
- > Construire des parcours de formation adaptés;
- > Développer en polyvalence;
- > Sécuriser les parcours professionnels;
- > Motiver ses collaborateurs en développant leur capacité et leur autonomie;
- > Accompagner les changements de l'entreprise (projet, organisation, technique, ...)



Présentation du métier :

- Le/la chargé(e) de clientèle en courtage d'assurances est l'interlocuteur privilégié du client. Il assure l'interface entre le client, les différents services du cabinet et les organismes assureurs.
- Il/elle a pour mission notamment de conseiller l'assuré dans la souscription du contrat et la gestion du sinistre, de fidéliser la clientèle existante et de générer de nouvelles affaires.
- Il/elle réalise les activités suivantes :
 - L'analyse du risque client
 - La sélection, présentation et argumentation d'une offre de produits d'assurances adaptés à la situation et/ou besoin du client
 - La négociation des contrats assurances (tarifs et garanties) auprès des organismes assureurs, le cas échéant
 - Le conseil et l'information client sur les nouveaux produits d'assurance
 - Le suivi de la mise en œuvre et du suivi du ou des contrats d'assurances par les gestionnaires
 - Le suivi de son portefeuille de clients existant et la prospection de nouveaux clients
 - ...



EVALUATION DES COMPETENCES

5 blocs de compétences obligatoires

1. Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs
2. Assurer le relais d'information et la coordination interne;
3. Gérer la relation clientèle;
4. Rédiger ou proposer une offre commerciale client;
5. Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial.

2 blocs de compétences optionnelles

1. Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité;
2. Assurer la gestion des contrats (ADP ou IARD);
3. Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres (ADP ou IARD)



Présentation du métier :

- Le/la gestionnaire assurances de personnes (production ou sinistre) en courtage d'assurances assure la relation clientèle par téléphone et par courrier relative à la vie des contrats ou l'instruction d'un sinistre, et agit en coordination permanente avec les autres collaborateurs (autres gestionnaires, chargés de clientèle) et contribue à une bonne circulation de l'information.
- Le/la gestionnaire assurances de personnes en courtage d'assurances intervient en autonomie sur son domaine de spécialisation (prévoyance, santé, vie, retraite...) :
 - Production : le/la gestionnaire assurances de personnes a pour mission d'assurer pour les clients la production et la gestion administrative des contrats d'assurances de personnes à savoir :
 - L'analyse du besoin et l'évaluation du risque
 - Le conseil et l'accompagnement des clients dans la modification ou l'établissement de leur contrat en soutien aux chargés de clientèle
 - La gestion des demandes clients relatives à leurs contrats d'assurances
 - L'émission des primes
 - ...
 - Sinistre : le/la gestionnaire assurances de personnes est chargé(e) de conseiller et d'assister le client dans la gestion d'un sinistre en défendant aux mieux ses intérêts et dans le respect du contrat. Il/elle accompagne donc le client tout au long de l'instruction des dossiers sinistres jusqu'au règlement des prestations ou sinistres afférents en fonction d'une procédure prédéfinie.



EVALUATION DES COMPETENCES

5 blocs de compétences obligatoires

1. Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs
2. Assurer le relais d'information et la coordination interne;
3. Gérer la relation clientèle;
4. Option production (1^{er} bloc) ou option sinistre (1^{er} bloc)
5. Option sinistre (2^{ème} bloc) ou option sinistre (2^{ème} bloc)

2 blocs de compétences optionnelles

1. Rédiger ou proposer une offre commerciale client;
2. Gérer un portefeuille client et contribuer au développement commercial;
3. Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité;
4. Assurer la gestion des contrats IARD,
5. Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres IARD;
6. Effectuer le versement des prestations ou indemnités IARD.



Présentation du métier :

- Le/la gestionnaire IARD (production ou sinistre) en courtage d'assurances assure la relation clientèle par téléphone et par courrier relative à la vie des contrats ou l'instruction d'un sinistre, et agit en coordination permanente avec les autres collaborateurs (autres gestionnaires, chargés de clientèle) et contribue à une bonne circulation de l'information.
- Le/la gestionnaire IARD en courtage d'assurances intervient en autonomie sur son domaine de spécialisation :
 - Production IARD :
 - le/la gestionnaire IARD intervient dans la production des contrats et effectue les actes de gestion inhérents à la vie du contrat, à savoir : modification des garanties, informations clients, résiliation....
 - Il/elle assure donc une mise à jour permanente des dossiers clients sur un plan technique, juridique et administratif.
 - Sinistre IARD:
 - le/la gestionnaire IARD est chargé(e) de conseiller et d'assister le client dans la gestion d'un sinistre en défendant au mieux ses intérêts et dans le respect du contrat.
 - Dès la déclaration d'un sinistre, il vérifie que les garanties du contrat d'assurance souscrit s'appliquent bien à l'événement survenu, il évalue le montant des dommages en sollicitant ou non l'intervention d'un expert et indemnise ou contrôle selon le niveau de délégation le montant de l'indemnité dû au client.
 - Il/elle est également amené(e) à réaliser, présenter et assurer le suivi des statistiques de sinistres.



EVALUATION DES COMPETENCES

5 blocs de compétences obligatoires

1. Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs
2. Assurer le relais d'information et la coordination interne;
3. Gérer la relation clientèle;
4. Option production (1^{er} bloc) ou option sinistre (1^{er} bloc)
5. Option sinistre (2^{ème} bloc) ou option sinistre (2^{ème} bloc)

2 blocs de compétences optionnelles

1. Rédiger ou proposer une offre commerciale client;
2. Gérer un portefeuille client et contribuer au développement commercial;
3. Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité;
4. Assurer la gestion des contrats IARD,
5. Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres IARD;
6. Effectuer le versement des prestations ou indemnités IARD.



ORGANISME
DE
FORMATION

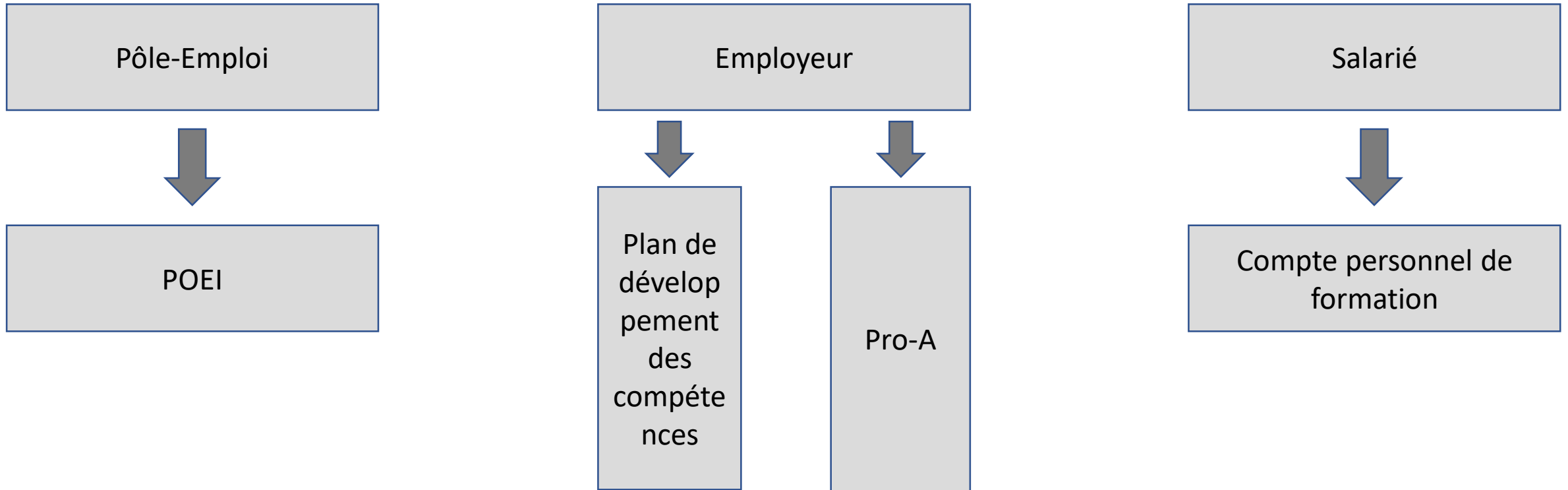
JURY DE
CERTIFICATION

ENTREPRISE

CPNEFP



FINANCEMENTS DES CQP





LES ORGANISMES HABILITES



CQP CHARGE(E) DE CLIENTELE	CQP GESTIONNAIRE ADP	CQP GESTIONNAIRE IARD
AF2A : www.af2a.com 01.56.88.56.00	AF2A : www.af2a.com 01.56.88.56.00	AF2A : www.af2a.com 01.56.88.56.00
FILEA www.filea-formation.com 03.88.15.58.68	FILEA www.filea-formation.com 03.88.15.58.68	FILEA www.filea-formation.com 03.88.15.58.68
IFPASS www.ifpass.fr 01.47.76.58.00	IFPASS www.ifpass.fr 01.47.76.58.00	IFPASS www.ifpass.fr 01.47.76.58.00
Institut Inside www.institutinside.com 06.90.50.90.37	Institut Inside www.institutinside.com 06.90.50.90.37	Institut Inside www.institutinside.com 06.90.50.90.37
	Greta de Lyon www.ac-lyon.fr/greta 04.78.78.84.84	Greta de Lyon www.ac-lyon.fr/greta 04.78.78.84.84
		Courtage For 06.92.87.87.04



RENSEIGNEMENTS :
secretariatcqp@planetecsca.fr



MERCI !



ENSEMBLE PORTONS LA NOUVELLE VISION DU COURTAGE D'ASSURANCES