Intitulé : CQP Chargé(e) de relation clientèle assurance

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
Bloc de compétences 1 : 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			
A 1.1 Accueil ou prise de contact avec le client ou prospect par téléphone, via les canaux digitaux, ou en face à face - Création d'une relation de confiance avec le client ou prospect - Mise en œuvre des procédures d'accueil spécifiques à l'assurance - Personnalisation de l'accueil selon le canal de communication utilisé - Prise en compte des besoins spécifiques liés aux situations de handicap identifiées - Réorientation du client ou prospect vers le service ou l'interlocuteur compétent si la situation dépasse le cadre de la relation client standard.	C1.1 - 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	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	*Les techniques de communication sont adaptées au canal utilisé (face à face, téléphone, email, chat en ligne)* *Les informations collectées en amont, notamment via des solutions automatisées (chatbot, voicebot), sont prises en compte lors de l'interaction avec le client ou prospect* *L'accueil est réalisé avec une écoute active et de l'attention envers l'interlocuteur (client ou prospect)* *Les procédures en vigueur sont respectées (formules de courtoisie, vérification de l'identité, présentation de l'entreprise, …)* *Les besoins spécifiques des clients en situation de handicap sont pris en compte lors de l'échange (communication simplifiée, supports accessibles, …)*
	C 1.2 - 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		*Les demandes ou situations qui nécessitent le recours à un tiers (manager, référents techniques) sont identifiées* *L'orientation vers l'interlocuteur interne ou externe, capable de répondre au client ou prospect, est effectuée dans le respect des procédures internes*
A 1.2 Recueil et analyse des besoins en assurance du client ou prospect - Qualification du contact en fonction de la demande - Analyse du profil d'assurance du client en examinant son historique - Traitement des besoins spécifiques liés aux situations de handicap identifiées - Segmentation du client selon son profil et ses besoins spécifiques - Accompagnement des clients ou prospects dans l'utilisation des outils numériques	C1.3 - 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		*Le motif de la prise de contact est identifié (souscription de contrat, type d'assurance, suivi de sinistre, renseignement sur un produit d'assurance, réclamation)* *La structure de l'entretien est adaptée à la nature de la demande ou des besoins (souscription, indemnisation)* *La réglementation en vigueur en matière de collecte des données personnelles est respectée* *L'historique et les caractéristiques du client (client particulier, professionnel, famille, nombre de sinistres, contrats en cours, caractéristiques personnelles, …) sont pris en compte, dans le respect des procédures internes* *Les besoins du client sont reformulés de manière concise et précise* *Les besoins spécifiques du client ou du prospect sont pris en compte au travers d'une écoute active et empathique (adaptation du rythme de l'entretien, sourire, ajustement du ton de la voix, signes sécurisants, …)* *Les besoins spécifiques liés aux situations de handicap sont pris en compte*

	C1.4 - 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		*Les fonctionnalités des outils numériques sont expliquées avec des termes adaptés au niveau de compréhension du client ou du prospect* *L'accompagnement est personnalisé, tenant compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap (accessibilité numérique), le cas échéant*
A 1.3 - Présentation au client ou au prospect des solutions d'assurance et conclusion de l'échange - Présentation des solutions d'assurance existantes en fonction du profil du client et / ou des contrats qu'il a souscrits - Présentation des conditions particulières liées aux situations de handicap - Explication des garanties et des exclusions des polices d'assurance en détaillant ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas, ainsi que les franchises applicables - Traitement des objections du client ou du prospect - Présentation d'offres complémentaires ou de solutions alternatives en fonction des besoins et de la situation du client. - Explication des refus de garantie par l'entreprise ou prise en compte du refus du client - Synthèse des services ou des produits présentés - Recueil de l'accord du client - Transmission des informations utiles pour le suivi de son dossier et des règlements à venir	C1.5 - 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		*Les solutions d'assurance présentées répondent aux besoins et au profil du client* *Les avantages des différentes solutions présentées (notamment les produits « verts » ou écoresponsables) sont clairement expliqués* *Les risques identifiés et les besoins spécifiques du client sont pris en compte dans la proposition* *Les cas nécessitant l'orientation du client vers une offre ou une garantie additionnelle compte tenu de ses besoins actuels ou futurs sont identifiés et traités* *Une posture de conseil est adoptée tout au long de la présentation, dans le respect de la réglementation en vigueur*
	C1.6 - 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		*Les objections sont traitées en faisant appel aux caractéristiques techniques des produits et services proposés et des outils de fidélisation et de défense de portefeuille* *Les cas de refus de garantie ou de prise en charge sont explicités en veillant à conserver une relation commerciale de qualité avec le client* *Des solutions alternatives sont proposées en cohérence avec les offres d'assurance disponibles et les outils de fidélisation et de défense de portefeuille de l'entreprise*
	C1.7 - 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		*Les points essentiels de l'échange sont synthétisés de manière claire et concise* *L'accord final est recueilli en respectant les procédures internes de validation* *Les étapes suivantes (modalités de souscription ou d'indemnisation, différentes étapes du processus jusqu'à l'étape du paiement, …) sont expliquées de manière structurée* *Le client est orienté vers les outils numériques ou services pertinents (ex. : espace client en ligne, application mobile, …)*
A 1.4 – Traçabilité des activités de relation client - Enregistrement des informations dans les outils de gestion de la relation client internes à l'entreprise - Actualisation en continu des informations clients	C1.8 – 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		*Les informations relatives aux demandes des clients ou prospects sont enregistrées dans les outils internes sans erreurs ou omissions* *Les données clients sont mises à jour, en intégrant les nouvelles informations ou pièces justificatives fournies* *Les procédures de traçabilité des entretiens avec les clients ou les prospects en vigueur au sein de l'entreprise sont respectées* *Les règles de confidentialité et de gestion des données personnelles (RGPD) sont respectées lors de l'enregistrement des informations et de leur mise à jour*

- Suivi du respect de la réglementation en vigueur en matière de traitement des données personnelles - Edition et transmission au client des pièces nécessaires au suivi de son dossier			*La formulation des commentaires n'inclut pas d'informations sensibles ou non conformes à la réglementation en vigueur*
	C1.9 – 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		*Tous les documents à transmettre sont identifiés (offres d'indemnisation, préparation des quittances, pièces précontractuelles et contractuelles associée à la souscription avec les conditions particulières, garanties et exclusions, …)* *Le contenu des documents préparés est personnalisé en fonction de la situation du client ou du prospect et respecte la réglementation en vigueur* *Les documents édités et transmis au client sont enregistrés dans les outils internes, avec un suivi de chaque étape (édition, transmission, réception) dans le respect des procédures internes*
A 1.5 – Mise en œuvre de la démarche qualité et de suivi de la satisfaction client - Mise en œuvre des démarches qualité et des outils de suivi de la satisfaction client en vigueur - Remontée des informations sur la qualité des services (recueil des retours clients, analyse des plaintes récurrentes, partage d'informations avec les équipes qualité).	C1.10 - 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		*Les outils et procédures qualité sont appliqués (vérification des étapes de traitement des demandes, respect des délais de réponse).* *Des actions sont mises en place pour recueillir les retours des clients (utilisation de questionnaires de satisfaction, appels de suivi, ou sondages, …).* *Les retours des clients (commentaires, remarques, réclamations, …) sont pris en compte et enregistrés conformément aux procédures internes.*
	C1.11 –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		*Les non-conformités (erreurs dans les informations enregistrées, incohérences dans les réponses fournies, manquements aux délais de traitement, …) sont repérées.* *Les procédures de remontée d'information et de traitement des non-conformités sont respectées (notification à la hiérarchie, correction des incidents dans les délais impartis…).* *Les actions correctives mises en place (ajustement des informations clients, correction des erreurs dans les contrats ou documents techniques, amélioration des processus internes…) sont suivies*
Bloc de compétences 2A (option « souscription ») : Mettre en œuvre les processus de souscription et de gestion des contrats d'assurance			
A 2A.1 - Analyse technique de la demande de souscription - Examen des informations et des pièces fournies par le client - Évaluation de l'historique du parcours client - Vérification de la conformité avec les critères d'acceptation - Identification des contraintes et besoins spécifiques du client (dont situation du handicap) - Validation des conditions avec les parties prenantes internes	C2A.1 - 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 règlementaires et de valider la faisabilité de la souscription d'assurance	Mise en situation professionnelle individuelle réelle ou reconstituée sous l'observation du comité d'évaluation relative à une ou plusieurs demande(s) de souscription d'assurance et entretien avec le comité d'évaluation	*L'exactitude et la conformité aux critères internes et réglementaires des pièces fournies par le client sont contrôlées* *Les données personnelles, les besoins spécifiques repérés (dont ceux des personnes en situation de handicap, le cas échéant), les antécédents d'assurance, les sinistres antérieurs et les contrats existants sont pris en compte pour valider la faisabilité de la souscription d'assurance* *Les informations fournies par le client sont comparées aux exigences légales (ex. : vérification de l'âge requis, inclusion de garanties obligatoires pour certaines zones) et respectent les critères de conformité* *Les outils d'aide à la décision à disposition au sein de l'entreprise (dont les outils d'analyse prédictive, d'intelligence artificielle, …) sont utilisés dans l'évaluation des risques liés à la demande de souscription* *La demande de souscription est évaluée en fonction des critères d'acceptation réglementaires et internes*

	C2A.2 - 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		*Les cas nécessitant un recours à des tiers sont repérés* *Les experts ou interlocuteurs compétents sont identifiés et consultés* *Les retours des experts ou interlocuteurs sont pris en compte pour finaliser la demande de souscription*
A 2A.2 - Formalisation et suivi des souscriptions et de la gestion des contrats - Construction de l'offre de solutions d'assurance et conseil client - Edition de la documentation contractuelle (contrats, annexes, conditions générales) - Exécution des procédures de gestion des souscriptions et des opérations relatives à la vie du contrat sur les applicatifs de l'entreprise - Mise en œuvre des encaissements et décaissements liés à la vie du contrat - Coordination avec les autres services pour la finalisation du contrat	C2A.3 - 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		*L'offre de solutions d'assurance est construite en tenant compte de la réglementation, des critères techniques en vigueur et des couvertures adaptées aux besoins spécifiques du client, y compris ceux en situation de handicap.* *Les solutions proposées combinent plusieurs produits d'assurance, en fonction des besoins du client et des caractéristiques spécifiques des risques à couvrir* *Les produits d'assurance respectueux de l'environnement sont intégrés dans les solutions proposées*
	C2A.4 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		*Les procédures internes (de la contractualisation au règlement de la cotisation) et les délais de traitement sont respectés lors de la gestion des souscriptions* *Les avenants et modifications contractuelles sont traités conformément aux procédures internes et aux exigences réglementaires* *Les applicatifs internes sont utilisés lors de l'exécution des opérations liées à la gestion des souscriptions et des contrats* *Les informations sont transmises aux services concernés dans le respect des procédures en vigueur* *Les relances nécessaires sont effectuées auprès des clients ou parties prenantes conformément aux procédures établies* *Les encaissements et décaissements sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur*
Bloc de compétences 2B (option « indemnisation ») : Mettre en œuvre les processus d'indemnisation en assurance			
A 2B.1 - Analyse technique des déclarations de sinistre - Traitement de la réception de la déclaration de sinistre - Vérification de la couverture d'assurance - Analyse des circonstances du sinistre - Évaluation préliminaire des dommages Mandatement d'experts internes et externes - Repérage des situations nécessitant le recours à des tiers et transfert des dossiers au besoin	C2B.1 - 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.	Etude d'un cas technique individuelle de gestion de sinistre et présentation orale, suivies d'un entretien avec le comité d'évaluation	*La cohérence des premières données fournies par le client (dates, circonstances du sinistre…), est vérifiée* *Les garanties souscrites ainsi que les exclusions applicables sont contrôlées et conformes au contrat d'assurance* *Les circonstances du sinistre sont comparées aux informations et preuves fournies (rapports, documents, photos) dans la déclaration et aux garanties couvertes par la police d'assurance* *L'impact potentiel du sinistre est évalué en fonction des critères de risque établis, des données disponibles et des outils d'intelligence artificielle à disposition, le cas échéant* *L'acceptabilité de la prise en charge de la déclaration est contrôlée en fonctions des critères de risque, des limites du contrat et de la réglementation en vigueur*

	C2B.2 - 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		*Une première estimation des coûts est effectuée en fonction des données disponibles* *Les preuves sont analysées en utilisant les outils à disposition (identification des événements climatiques, localisation des sinistres, …)* *Les preuves nécessaires sont collectées de manière proactive en vue d'éventuels recours futurs.* *Les référents et experts internes et externes sont mobilisés dans le respect des niveaux de délégation* *Les expertises sont organisées de manière coordonnée* *Les solutions d'indemnisation proposées sont adaptées à la situation (indemnisation gré à gré, réparation en nature, services associés, …)* *Les solutions écoresponsables sont privilégiées chaque fois que possible (utilisation de pièces de réemploi, expertise à distance, …)* *L'évaluation des dommages et la détermination des responsabilités et de la gravité du sinistre sont explicitées en s'appuyant sur les données recueillies et sur les termes du contrat*
A 2B.2 - Traitement des indemnisations et des réclamations - Calcul des indemnités dues et à récupérer - Suivi des paiements - Traitement des réclamations - Identification des interlocuteurs clés pour le suivi (experts, avocats, autres assureurs, …) - Coordination des actions avec les parties prenantes (communication des informations, suivi des actions correctives) - Traitement des contestations conventionnelles - Relance des intervenants internes ou externes (suivi des expertises, rappels pour les actions en attente)	C 2B.3 - 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 prévisionner et de provisionner les sommes relatives au traitement du sinistre		*Les règles proportionnelles de prime et les barèmes applicables sont respectés lors du calcul des indemnités, dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur* *Les franchises applicables sont correctement déduites du montant des indemnités, dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur* *Les encaissements à prévoir sont estimés de manière précise en fonction des informations disponibles* *Les prévisions sont calculées de manière réaliste, en fonction des dommages identifiés et des estimations financières* *Les provisions comptables sont calculées de manière appropriée, correspondant aux sommes nécessaires pour indemniser l'assuré.*
	C 2B.4 - 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.		*Les procédures internes et les délais impartis sont respectés à chaque étape du traitement du sinistre.* *Les applicatifs internes et ceux des partenaires sont utilisés de manière appropriée pour la gestion du sinistre.* *Les informations nécessaires sont transmises aux services concernés dans les délais impartis.* *Le choix des prestataires à associer vise à maîtriser les coûts (préférence donnée aux partenaires de l'entreprise, négociation de leurs conditions d'intervention, …)* *La démarche RSE de l'entreprise est respectée dans le choix des partenaires et la gestion du dossier.* *Les règlements sont réalisés dans le respect des protocoles comptables et des réglementations en vigueur*
	C 2B.5 – 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		*Les interlocuteurs à associer au traitement du dossier sont repérés, dans le respect des procédures en vigueur* *Les procédures de recours conventionnels et les règles de droit commun sont correctement appliquées lors des actions en récupération* *Les contestations conventionnelles sont traitées en s'appuyant sur les éléments factuels et contractuels et dans le respect des délais réglementaires* *Les actions sont coordonnées entre les différents intervenants*

	C 2B.6 - 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.		*Les réclamations des clients sont analysées et les points de litige identifiés* *Des réponses argumentées et respectant les conditions du contrat sont formulées* *Les procédures en vigueur en matière de traitement des réclamations sont respectées*