



# le Certificat de Qualification Professionnelle

Sous l'impulsion de l'accord de branche des sociétés d'assurances du 14 octobre 2004 « Anticiper et accompagner le changement par la formation professionnelle tout au long de la vie », la Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNFPE) a créé un dispositif professionnel de qualifications ainsi que le premier certificat de qualification professionnelle (CQP) de l'assurance.

Intitulé « relation clientèle assurance » (RCA), ce certificat a pour objet de reconnaître les compétences acquises en ce domaine au cœur de l'activité d'assurance.

## RCA Relation Clientèle Assurance

Le CQP RCA mode d'emploi

## Qu'est-ce que le

# CQP RCA

Le CQP atteste la qualification de son titulaire dans un ou plusieurs domaines de compétences donnés. Créé par des représentants des entreprises, des organisations professionnelles et des organisations syndicales, sa portée est nationale et sectorielle.

Le CQP RCA a pour objet de reconnaître les compétences acquises, par la formation et/ou l'expérience, des collaborateurs en matière de conseil à la clientèle dans les domaines de la souscription et/ou de l'indemnisation de risques standard.

## Pourquoi la CPNFPE des sociétés d'assurances a-t-elle créé le CQP RCA ?

L'engagement pris par les partenaires sociaux, dans le cadre de l'accord de branche des sociétés d'assurances du 14 octobre 2004 « Anticiper et accompagner le changement par la formation professionnelle tout au long de la vie », de créer un tel certificat a été principalement motivé par :

- la volonté des entreprises de faire évoluer rapidement les compétences de leurs collaborateurs dans les activités de souscription et d'indemnisation, en constante évolution ;
- le besoin des collaborateurs de faire reconnaître leur qualification professionnelle concernant les activités essentielles à l'assurance et de s'ouvrir des perspectives d'évolution.

## Quel est l'intérêt du CQP RCA ?

Le CQP peut permettre à son titulaire :

- de se qualifier ou de faire reconnaître ses compétences,
- d'accroître ses domaines de compétences,
- d'évoluer vers d'autres activités.

Délivré au nom de la CPNFPE, le CQP est, en outre, reconnu par toutes les sociétés d'assurances.

## Quels sont les collaborateurs susceptibles d'en bénéficier ?

Tous les collaborateurs des sociétés d'assurances relevant des conventions collectives du 27 mai et du 27 juillet 1992, qu'ils soient jeunes entrants dans la profession ou collaborateurs expérimentés, peuvent obtenir le CQP RCA.



# Quelles sont les différentes étapes pour acquérir le CQP RCA

La démarche comprend les quatre phases suivantes :

## ▶ LA PHASE DE POSITIONNEMENT

Elle permet l'analyse et l'évaluation des acquis de l'expérience d'un candidat au CQP afin de repérer ses compétences d'ores et déjà acquises et celles qu'il lui faudra acquérir par rapport au référentiel de compétences du CQP RCA.

*Un calendrier prévisionnel d'acquisition des compétences du candidat au regard du référentiel du CQP pourra être établi.*

## ▶ LA PHASE D'ACQUISITION DE COMPÉTENCES

Elle est nécessaire si la phase de positionnement du candidat démontre que celui-ci ne possède pas l'ensemble des connaissances et/ou compétences constitutives du CQP. Il pourra les acquérir via une formation et/ou des mises en situation professionnelle.

## ▶ LA PHASE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Réalisée par l'entreprise, elle a lieu en situation de travail réel, à partir des indicateurs du référentiel d'évaluation.

Sur la base des résultats d'au moins trois observations réalisées en situation de travail, un comité d'évaluation, composé de deux évaluateurs au moins, décidera :

- soit de la constitution du dossier de validation, qui sera soumis au jury de certification ;
- soit de la non-constitution du dossier de validation, et il en donnera alors les motifs au candidat.

## ▶ LA PHASE D'ATTRIBUTION DU CQP RCA

Le jury de certification, émanation de la CPNFPE, délivre le CQP au nom de celle-ci. Il se prononce sur la base du dossier de validation transmis par l'entreprise.

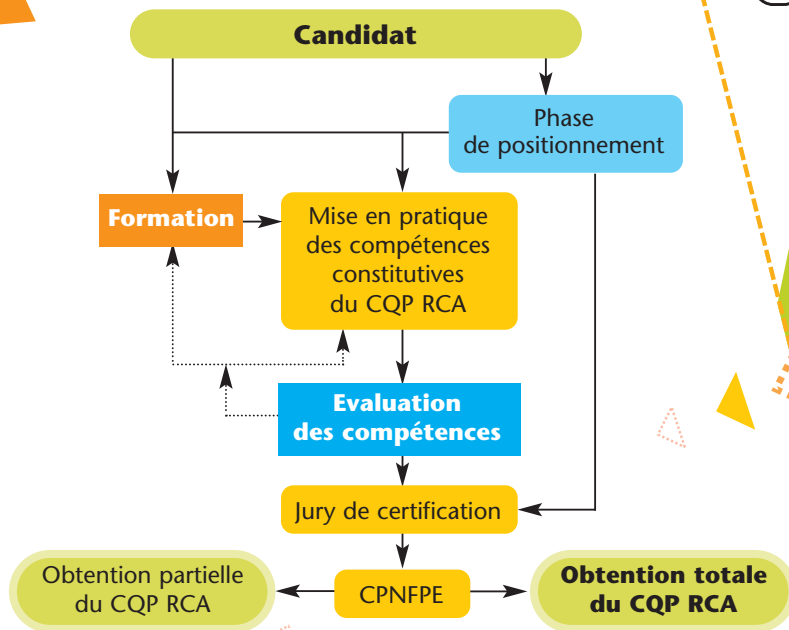
Le jury peut décider :

- de valider l'ensemble des résultats de l'évaluation ;
- de valider certaines compétences constitutives du CQP, et il précise alors au candidat qu'il conserve le bénéfice des compétences validées pour une période de cinq ans ;
- de ne valider aucun des résultats de l'évaluation.

*En cas de non-validation totale ou partielle des résultats, le jury est tenu d'en préciser les motifs au regard des éléments du dossier.*

# Schéma global de la procédure d'obtention et de délivrance du

# CQP RCA



## Ce qu'ils en disent...

*Pour les collaborateurs des sociétés d'assurances, l'acquisition du CQP RCA constitue un atout indéniable en termes d'évolution professionnelle, et ce d'autant plus que l'ensemble des métiers de la profession est aujourd'hui tourné vers le sociétaire, que ce soit en face-à-face ou par le canal du téléphone ou d'Internet.*

*L'acquisition du certificat est, par ailleurs, facilitée par la prise en compte de l'expérience professionnelle, qui limitera la période de professionnalisation aux compétences restant à acquérir - s'il y en a ! - puisqu'il est possible pour les collaborateurs expérimentés d'obtenir le CQP sur leur seule expérience.*

*Il est dans l'intérêt de l'entreprise de certifier les compétences de ses collaborateurs, comme pour ces derniers de se faire reconnaître par elle.*

Madame Aline Julé  
Responsable des Ressources Humaines  
SMACL

*Les métiers du conseil à la clientèle, qu'ils soient en souscription ou en indemnisation, font appel à des compétences techniques en assurance ainsi qu'à des compétences relationnelles.*

*Il n'existait jusqu'à ce jour aucune certification réunissant cette double compétence. Aussi le CQP « relation clientèle assurance » est-il une véritable aubaine pour les entreprises d'assurances qui peinent à trouver et à recruter ce type de profil !*

*Aujourd'hui nous mettons en place la démarche d'acquisition du CQP RCA pour former les professionnels dont notre entreprise a besoin, y compris dans le cadre d'un recrutement en contrat de professionnalisation.*

Madame Sybille du Cray  
Responsable de gestion Ressources Humaines  
AVIVA ASSURANCES

# Quels sont les principaux atouts du dispositif professionnel de qualifications

- **ACCESSIBILITÉ À UNE CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE BRANCHE.**  
Les collaborateurs qui ne se lanceraient pas au premier abord vers une démarche d'obtention d'un diplôme ou d'un titre peuvent accéder à la certification de leurs compétences via le CQP RCA.
- **ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE PAR UN MÉCANISME DE VALIDATION DES COMPÉTENCES ACQUISES.**  
Ce mécanisme permet aux candidats de valider leurs compétences et d'être dispensés de tout ou partie de la préparation du CQP.
- **ACQUISITION DU CQP RCA PAR BLOCS DE COMPÉTENCES.**  
Les blocs de compétences constitutifs du CQP RCA peuvent être acquis progressivement. Le candidat conserve le bénéfice de l'acquisition d'un bloc du CQP pendant cinq ans, à l'instar du mécanisme de VAE.
- **ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN SITUATION DE TRAVAIL.**  
Toutes les compétences inscrites dans le référentiel de compétences doivent être évaluées en situation de travail réel lorsque le salarié ne bénéficie d'aucune dispense en raison de son expérience.
- **ACCESSIBILITÉ VIA L'ENSEMBLE DES DISPOSITIFS DE FORMATION CONTINUE.**  
La démarche d'acquisition des compétences visées par le CQP RCA peut reposer sur l'ensemble des dispositifs de formation : contrat ou période de professionnalisation, droit individuel à la formation ou plan de formation.  
*Dans ce cadre, Opcassur pourra être sollicité pour une prise en charge des dépenses liées aux actions de positionnement, d'acquisition et d'évaluation des compétences visant à l'obtention du CQP.*
- **CRITÈRES D'ACQUISITION ET D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES.**  
Ces critères sont définis par la CPNFPE dans le cadre des référentiels de compétences et d'évaluation de celles-ci.

# Pour en savoir plus

- **SI VOUS ÊTES COLLABORATEUR D'UNE SOCIÉTÉ D'ASSURANCES**  
Nous vous invitons à contacter  
votre direction des ressources humaines.
- **SI VOUS ÊTES CHARGÉ PAR VOTRE ENTREPRISE DE METTRE EN PLACE  
LE CQP RCA**

## **FFSA**

### **FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES**

#### **DIRECTION DES AFFAIRES SOCIALES**

26, boulevard Haussmann - 75311 Paris Cedex 09 - Tél. : 01 42 47 90 00

Fax : 01 42 47 93 11

Internet : [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)

*Organisation professionnelle qui regroupe environ 300 sociétés anonymes d'assurances et des sociétés d'assurances mutuelles pratiquant l'assurance, la capitalisation et la réassurance, la FFSA a pour principale mission la représentation et la défense des intérêts de la profession ainsi que la promotion de l'assurance et de la réassurance.*

## **GEMA**

### **GROUPEMENT DES ENTREPRISES MUTUELLES D'ASSURANCES**

#### **DIRECTION DES AFFAIRES SOCIALES**

9, rue de Saint-Pétersbourg - 75008 Paris - Tél. : 01 53 04 16 00 - Fax : 01 53 04 16 09

Internet : [www.gema.fr](http://www.gema.fr)

*Organisation professionnelle des mutuelles d'assurances sans intermédiaires, le GEMA exerce principalement quatre missions au service de ses membres : l'étude des questions d'assurance, la représentation institutionnelle et sociale, les relations avec la presse en tant que porte-parole, la gestion de services communs.*

## **OPCASSUR**

### **ORGANISME PARITAIRE COLLECTEUR AGRÉÉ DE L'ASSURANCE**

1, place d'Estienne-d'Orves - 75009 Paris - Tél. : 01 56 35 10 00 – Fax : 01 56 35 10 10

Internet : [www.opcassur.com](http://www.opcassur.com)

*Organisme paritaire collecteur agréé des contributions dues par les entreprises au titre de la formation professionnelle continue, Opcassur peut vous aider à réaliser vos dossiers de prise en charge des contrats et des périodes de professionnalisation ayant pour objet la préparation du CQP RCA.*