

FAQ du CQP CRCA

Qu'est-ce qu'un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) ?

Un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) permet de faire reconnaître les compétences et savoir-faire nécessaires à l'exercice d'un métier.

Un CQP est créé et délivré par une ou plusieurs commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) de branche professionnelle.

Quelles sont les principales caractéristiques du métier de Chargé(e) de Relation Clientèle Assurance (CRCA) visé par le CQP ?

Les fonctions en lien avec le Certificat de Qualification Professionnelle « Chargé(e) de Relation Clientèle Assurance » sont celles relatives à la souscription et/ou à l'indemnisation de risques standards dans le cadre d'une relation avec la clientèle.

Les principaux intitulés de ces fonctions utilisés dans les sociétés d'assurance sont notamment les suivants :

- Chargé(e) de clientèle assurances IARD (incendies, accidents et risques divers)
- Conseiller(ère) relation client
- Conseiller(ère) de gestion contrats
- Conseiller(ère) multicanal(e)
- Chargé(e) de service client
- Chargé(e) de relation service clients
- Conseiller(ère) en indemnisation et services
- Chargé(e) d'accompagnement du client

Le titulaire du Certificat de Qualification Professionnelle « Chargé(e) de Relation Clientèle Assurance » procède au recueil d'informations fiables pour analyser le besoin du client ou prospect en souscription ou indemnisation de risques standards. Selon les informations recueillies et dans le cadre de sa délégation :

- il propose les produits d'assurance correspondant aux besoins du client décelés lors de l'entretien. Il procède en lien avec le système informatique à l'acceptation du risque ; puis il établit le contrat et assure éventuellement les activités de gestion liées à ce contrat,

et/ou

- après avoir vérifié que la garantie souscrite couvre le sinistre déclaré, il évalue le montant du dommage à l'aide du système informatique, des informations

recueillies du client et des prestataires extérieurs éventuels ; puis il propose et met en œuvre les prestations prévues au contrat.

Le/la Chargé(e) de Relation Clientèle Assurance exerce son activité en face à face client que ce soit dans un point de vente de l'entreprise ou directement chez le client (pour les commerciaux), ou sur une plateforme téléphonique.

Le CQP CRCA est-il inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ?

Le CQP CRCA est enregistré au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) par décision de France compétences du 26 janvier 2022 avec un niveau 5 de qualification, au regard de la nomenclature du décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles.

Le CQP CRCA bénéficie d'une reconnaissance au niveau national et sectoriel.

Quel est le niveau de qualification du CQP CRCA ?

Le CQP CRCA est enregistré au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) avec un niveau de qualification 5, correspondant au niveau Bac +2.

Comment obtenir le CQP CRCA ?

Deux voies d'accès sont possibles :

- **Par l'évaluation des compétences en situation de travail**

Les compétences du candidat sont évaluées en situation de travail par le Comité d'évaluation de l'entreprise constitué à cet effet. Pour obtenir le CQP, le candidat doit valider les 2 blocs de compétences selon les modalités prévues par le référentiel de certification.

Le dossier du candidat est étudié par le jury paritaire qui se prononce sur l'obtention du CQP.

- **Par la validation des acquis de l'expérience**

La Validation des Acquis de l'expérience (VAE) permet d'obtenir tout ou partie d'une certification sur la base de l'expérience professionnelle et extra-professionnelle après validation par un jury des connaissances et des compétences acquises.

La VAE permet d'obtenir le CQP CRCA ou l'un des deux blocs de compétences.

Pour obtenir le CQP « Chargé(e) de Relation Clientèle Assurance » par la VAE, les étapes sont les suivantes :

- Dépôt du dossier de recevabilité ([CERFA](#)) auprès du secrétariat de la commission paritaire nationale de la formation professionnelle (CPNFPE) qui va vérifier la recevabilité de la demande ;
- Préparation de la validation : renseignement du dossier de validation sous réserve d'une décision de recevabilité favorable et préparation à l'entretien ;
- Évaluation finale : à partir de l'examen du dossier de validation et d'un entretien, le jury VAE évalue les compétences acquises au cours de l'expérience du candidat ;
- Validation de la Certification Professionnelle par le jury VAE.

Le jury paritaire national peut décider d'attribuer :

- une validation totale,
- une validation partielle par bloc(s),
- ou bien une absence de validation.

En cas de validation partielle par bloc(s), les compétences sont acquises définitivement.

Qui compose le jury de certification ?

Le jury de certification est issu de la Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNFPE). Le mandat est concomitant à celui détenu par les membres du jury au titre de la CPNFPE.

Le jury est composé :

- d'un représentant par organisation syndicale de salariés représentative au niveau de la branche,
- d'autant de représentants des organisations d'employeurs que le nombre de représentants des organisations de salariés.

- d'un président, désigné en son sein, par le jury.

Chaque organisation peut désigner un suppléant. Le suppléant ne peut siéger au jury qu'en l'absence du titulaire qu'il remplace.

La présidence du jury est assurée alternativement sur une durée d'un an par la délégation des employeurs, puis par la délégation des salariés.

Les délibérations du jury sont confidentielles. Le jury est souverain.

Que se passe-t-il si le candidat n'obtient pas le CQP CRCA ?

Deux cas de figures sont à envisager :

- **1^{er} cas : le candidat n'a validé aucun des deux blocs de compétences du CQP CRCA**

Le candidat peut représenter un dossier de validation, soit par la voie de l'évaluation en situation de travail, soit par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

- **2nd cas : le candidat a validé 1 bloc de compétences du CQP CRCA**

Le candidat peut représenter un dossier de validation pour le bloc à acquérir, soit par la voie de l'évaluation en situation de travail, soit par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE).