

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

### Résumé descriptif de la certification

**Code RNCP : 29043**

#### Intitulé

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Domaine Droit, Economie, Gestion mention Assurance, banque, finance : supports opérationnel

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Conservatoire national des arts et métiers (CNAM), Ministère chargé de l'enseignement supérieur	Administrateur(trice) général(e) du CNAM, Recteur de l'académie

#### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

313 Finances, banque, assurances, immobilier

**Formacode(s) :**

41028 assurance dommages, 41068 assurance personnes, 41049 assurance entreprise

#### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Cette mention comprend un parcours-type :

- Conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurance

Le diplômé de ce diplôme a la responsabilité technique de portefeuilles de clients et de produits d'assurance en lien avec un département d'entreprise ou au sein d'une agence. De profil polyvalent, il maîtrise les produits de l'épargne, de l'assurance ainsi que la totalité des services financiers proposés par son organisation aux particuliers et aux entreprises.

Le diplômé de la Licence Professionnelle mention "Assurance, banque, finance : supports opérationnels" est capable de :

**- Analyser et diagnostiquer des besoins en assurance des particuliers et des entreprises et apprécier les risques présentés par les clients:**

- Accueillir et présenter au client sa structure et tous les services et produits afin de la situer dans l'environnement assurantiel et de mettre en évidence ses spécificités en fonction du profil de l'assuré (particulier, professionnel, assurance collective, assurance publique et privée ou secteur privé et public).
- Préparer et conduire un entretien en appliquant les techniques de questionnement et de négociation afin de faire émerger les besoins de l'assuré en appréhendant le contexte juridique, fiscal, économique et financier.
- Analyser et diagnostiquer les comportements et besoins de l'assuré en distinguant un risque assurable d'un risque non assurable afin de conseiller le service ou produit adapté.
- Interpréter les informations recueillies et identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins de l'assuré.

**- Vendre des produits et services d'assurance,**

- Proposer les différents placements et instruments financiers de l'assurance et produits d'assurance en valorisant l'offre de sa structure auprès de l'assuré selon les besoins identifiés pendant l'entretien.
- Conduire des entretiens en appliquant les techniques de vente et de négociation et faire une offre de souscription en argumentant afin de faire adhérer le client à ses propositions.
- Etablir un projet de garantie d'assurance, tarifer et rédiger le contrat et le faire signer en respectant et appliquant la réglementation française et européenne.
- Réaliser et suivre des études tarifaires, rédiger et émettre des pièces contractuelles (contrats, avenants, protocoles de gestion...).

**Gérer des portefeuilles clients et le service après-vente :**

- Traiter les sinistres en appliquant les principes d'indemnisation et la réglementation en matière des sinistres.
- Gérer et suivre les produits et services assurantielles afin de faire évoluer le contrat, mettre à jour les garanties de l'assuré, concevoir et proposer des actions de prévention.
- Assurer un service après-vente et en cerner les éléments clefs : contexte, outils, fréquence, objectifs afin de fidéliser le client.

**Prospecter et communiquer :**

- Prospecter des nouveaux clients en appliquant une approche marketing en appréciant les stratégies des acteurs, les spécificités du marché de l'assurance français et européen.
- Elaborer les fichiers sociétaires et prospects et les mettre à jour.
- Participer au développement d'actions commerciales et marketing.

**Animer une petite équipe d'agents administratifs et de techniciens chargés de la souscription de risques, de la rédaction de sinistres complexes, etc. :**

- Coordonner les missions d'une petite équipe d'agents administratifs et de techniciens d'assurance, en tant que manager de proximité, en mettant en œuvre un style de management adapté à l'environnement et à l'activité dans le contexte de l'évolution des métiers d'assurance.
- Préparer et animer une réunion d'équipe.

- Gérer des situations conflictuelles au sein d'une équipe.
- Accompagner et former les nouveaux arrivants dans son équipe afin de les rendre opérationnels sur les missions confiées.

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

Compagnies d'assurance, de courtage, mutuelles, sociétés de conseil spécialisées, instituts de prévoyance, établissements bancaires et financiers.

- souscripteur de risques particuliers et / ou d'entreprise,
- gestionnaire d'indemnisation,
- gestionnaire de sinistres,
- gestionnaire de contrats,
- chargé de clientèle,
- chargé d'études techniques assurances,
- chargé de souscription,
- chargé de production,
- chef de projet,
- manager de proximité.

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

C1104 : Direction d'exploitation en assurances

#### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Le diplôme s'obtient dès lors que la moyenne générale est au moins égale à 10/20. Une particularité concernant la Licence professionnelle est à noter : elle est découpée en 12 unités, compensables entre elles. Par contre, les étudiants ont l'obligation d'obtenir au minimum 10/20 à l'Unité d'Enseignement « mémoire » et à l'UE « projet tutoré ».

Chaque bloc décliné ci-dessous doit être obtenu pour la délivrance de la certification.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
----------	--------------------------------------

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29043 - Analyse et diagnostic des besoins en assurance du client</p>	<p><b>DESCRIPTIF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et présenter au client sa structure et tous les services et produits afin de la situer dans l'environnement assurantiel et de mettre en évidence ses spécificités en fonction du profil de l'assuré (particulier, professionnel, assurance collective, assurance publique et privée ou secteur privé et public).</li> <li>• Préparer et conduire un entretien en appliquant les techniques de questionnement et de négociation afin de faire émerger les besoins de l'assuré en appréhendant le contexte juridique, fiscal, économique et financier.</li> <li>• Analyser et diagnostiquer les comportements et besoins de l'assuré en distinguant un risque assurable d'un risque non assurable afin de conseiller le service ou produit adapté.</li> <li>• Interpréter les informations recueillies et identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins de l'assuré.</li> </ul> <p><b>MODALITES D'EVALUATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse d'études de cas professionnels.</li> <li>• Mise en situation sous la forme d'une soutenance.</li> <li>• Mises en situation et jeux de rôle.</li> </ul>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29043 - Vente de produits d'assurance</p>	<p><b>DESCRIPTIF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer les différents placements et instruments financiers de l'assurance et produits d'assurance en valorisant l'offre de sa structure auprès de l'assuré selon les besoins identifiés pendant l'entretien.</li> <li>• Conduire des entretiens en appliquant les techniques de vente et de négociation et faire une offre de souscription en argumentant afin de faire adhérer le client à ses propositions.</li> <li>• Etablir un projet de garantie d'assurance, tarifier et rédiger le contrat et le faire signer en respectant et appliquant la réglementation française et européenne.</li> <li>• Réaliser et suivre des études tarifaires, rédiger et émettre des pièces contractuelles (contrats, avenants, protocoles de gestion...).</li> </ul> <p><b>MODALITES D'EVALUATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudes de cas pratiques autour de mises en situation à partir de données clients.</li> <li>• Réalisation d'un projet collectif avec commanditaire extérieur et soutenance.</li> <li>• Rédaction et soutenance d'un mémoire à portée professionnelle.</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29043 - Gestion de portefeuille clients et service après-vente</p>	<p>DESCRIPTIF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter les sinistres en appliquant les principes d'indemnisation et la réglementation en matière des sinistres.</li> <li>• Gérer et suivre les produits et services assurantiels afin de faire évoluer le contrat, mettre à jour les garanties de l'assuré, concevoir et proposer des actions de prévention.</li> <li>• Assurer un service après-vente et en cerner les éléments clefs : contexte, outils, fréquence, objectifs afin de fidéliser le client.</li> </ul> <p>MODALITES D'EVALUATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse d'études de cas professionnels.</li> <li>• Mises en situation et jeux de rôle.</li> <li>• Rédaction d'un rapport à partir de données client.</li> </ul>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 29043 - Prospection et communication</p>	<p>DESCRIPTIF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospecter des nouveaux clients en appliquant une approche marketing en appréciant les stratégies des acteurs, les spécificités du marché de l'assurance français et européen.</li> <li>• Elaborer les fichiers sociétaires et prospects et les mettre à jour.</li> <li>• Participer au développement d'actions commerciales et marketing.</li> </ul> <p>MODALITES D'EVALUATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un plan d'action à vocation commerciale.</li> <li>• Etudes de cas pratiques.</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 29043 - Animation d'une petite équipe	<p><b>DESCRIPTIF :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner les missions d'une petite équipe d'agents administratifs et de techniciens d'assurance, en tant que manager de proximité, en mettant en œuvre un style de management adapté à l'environnement et à l'activité dans le contexte de l'évolution des métiers d'assurance.</li> <li>• Préparer et animer une réunion d'équipe.</li> <li>• Gérer des situations conflictuelles au sein d'une équipe.</li> <li>• Accompagner et former les nouveaux arrivants dans son équipe afin de les rendre opérationnels sur les missions confiées.</li> </ul> <p><b>MODALITES D'EVALUATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation sur le thème de l'animation de réunion.</li> <li>• Etudes de cas sur le management opérationnel de collaborateurs.</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		<p>Le jury se compose de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 % d'enseignants chercheurs du Cnam et d'autres établissements,</li> <li>- 30 % d'enseignants issus du secteur professionnel visé par la certification,</li> <li>- 20 % de professionnels.</li> </ul>
Après un parcours de formation continue	X		<p>Le jury se compose de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 % d'enseignants chercheurs du Cnam et d'autres établissements,</li> <li>- 30 % d'enseignants issus du secteur professionnel visé par la certification,</li> <li>- 20 % de professionnels.</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X		<p>Le jury se compose de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 % d'enseignants chercheurs du Cnam et d'autres établissements,</li> </ul>

			- 30 % d'enseignants issus du secteur professionnel visé par la certification, - 20 % de professionnels.
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury se compose de : - l'administrateur général du Cnam ou son représentant, - 4 enseignants dont le responsable pédagogique de la formation ou son représentant, - 2 représentants qualifiés des professions concernées par le titre.

	Oui	Non
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

### Base légale

#### Référence du décret général :

**Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle publié au JO du 24 novembre 1999**

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

**Arrêté du 24 août 2016 (n° d'habilitation 20161098)**

**Arrêté du 27 juin 2012 (n° d'habilitation 20001594)**

#### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

**Décret du 4 juillet 2017**

**Décret n° 2002-590 du 24 avril 2002 publié au JO du 26 avril 2002****Références autres :**

Pour plus d'informations

**Statistiques :**

Enfin, en 2015/2016, la formation comptait 472 inscrits (380 alternants / 92 stagiaires en formation continue). Le taux de réussite à la première session s'établissait à 85%.

**Autres sources d'information :**

Observatoire des Etudes et Carrières du Cnam

CNAM

Enass

lfpass\_organisme\_partenaire

**Lieu(x) de certification :**

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) : Alsace Lorraine Champagne-Ardennes - Moselle ( 57) []

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) : Auvergne Rhône-Alpes - Rhône ( 69) []

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Bouches-du-Rhône ( 13) []

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) : Pays de la Loire - Maine-et-Loire ( 49) []

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) : Île-de-France - Paris ( 75) []

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) : Alsace Lorraine Champagne-Ardennes - Bas-Rhin ( 67) []

Conservation National des Arts et Métiers : 292 Rue Saint-Martin, 75003 Paris

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

Île-de-France (Paris)  
Grand Est (Nancy, Strasbourg)  
Auvergne Rhône Alpes (Lyon)  
Provence Alpes Côte d'Azur (Marseille)  
Nouvelle Aquitaine (Bordeaux)  
Pays de la Loire (Angers)

**Historique de la certification :**

**Certification précédente :** Assurance, Banque, Finance, Spécialité Conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurance