



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

DIPLÔME DE  
LA NOUVELLE CALEDONIE  
DE

# **CONSEILLER EN ASSURANCE**

Niveau 5

VERSION : 2021

# SOMMAIRE

<b>1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE .....</b>	<b>3</b>
2.1. Références.....	3
2.2. Autres appellations de l'emploi type .....	3
2.3. Définition de l'emploi type.....	4
2.4. Contexte général d'exercice de l'emploi type.....	4
2.5. Conditions d'exercice de l'emploi type .....	4
2.6. Conditions d'accès à l'emploi .....	5
<b>3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI .....</b>	<b>6</b>
3.1. Liste des activités type .....	6
3.2. Activité 1 : Accueillir le client, le conseiller et conclure la vente de contrats .....	7
3.3. Activité 2 : Réaliser le suivi de son portefeuille clients .....	8
3.4. Activité 3 : participer à la mise en œuvre de la politique commerciale de son entreprise.....	9
<b>4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE.....</b>	<b>10</b>
4.1. Liste des compétences associées à l'emploi type .....	10
4.2. Compétence 1 : Accueillir et renseigner le client.....	11
4.3. Compétence 2 : Analyser la situation du client et identifier ses besoins.....	12
4.4. Compétence 3 : Rechercher des solutions appropriées aux besoins du client .....	13
4.5. Compétence 4 : Conduire un entretien de vente.....	15
4.6. Compétence 5 : Monter et suivre les dossiers de ses clients.....	16
4.7. Compétence 6 : Gérer la vie des contrats .....	17
4.8. Compétence 7 : Transmettre des offres commerciales et fidéliser ses clients.....	18
4.9. Compétence 8 : Participer à une action commerciale collective .....	19
4.10. Compétence 9 : Conduire et participer à une action de prospection d'une nouvelle clientèle.....	20
4.11. Compétence 10 : Contribuer à l'efficacité commerciale de son entreprise.....	21
<b>5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI.....</b>	<b>22</b>
<b>6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>25</b>
<b>7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>28</b>

## 1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITES		COMPETENCES ASSOCIEES	
AT 1	Accueillir le client, le conseiller et conclure la vente de contrats	C1	Accueillir et renseigner le client
		C2	Analyser la situation du client et identifier ses besoins
		C3	Rechercher des solutions appropriées aux besoins du client
		C4	Conduire un entretien de vente
AT 2	Réaliser le suivi de son portefeuille clients	C5	Monter et suivre les dossiers de ses clients
		C6	Gérer la vie des contrats
		C7	Transmettre des offres commerciales et fidéliser ses clients
AT 3	Participer à la mise en œuvre de la politique commerciale de son entreprise	C8	Participer à une action commerciale collective
		C9	Conduire et participer à une action de prospection d'une nouvelle clientèle
		C10	Contribuer à l'efficacité commerciale de son entreprise

## 2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

### 2.1. REFERENCES

Niveau de Qualification : 5<sup>1</sup>

Domaine : C - Banque, assurance et immobilier

Spécialité : NSF 313 - Finances, banques, assurances, immobilier

Fiche ROME : C 1102- Conseil clientèle en assurances

Formacode® : 41036 - assurance

### 2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Conseiller clientèle en assurance  
 Conseiller en assurance et épargne  
 Conseiller financier  
 Agent d'assurance  
 Chargé de relation avec la clientèle  
 Conseiller  
 Attaché de clientèle en assurance  
 Responsable de portefeuille

Conseiller commercial en assurance  
 Conseiller de clientèle particulier  
 Gestionnaire d'assurances  
 Agent commercial en banque et assurance  
 Chargé de développement clientèle  
 Gestionnaire de prestation d'assurance  
 Responsable de clientèle

<sup>1</sup> Cadre des certifications professionnelles de 2019

### **2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE**

Le conseiller en assurance accueille le client et le conseille en fonction de sa demande et de ses besoins. Après étude de la situation personnelle du client, il lui propose une offre adaptée et conclut la vente de contrats.

Il réalise ensuite le suivi de ses dossiers, que ce soit lors d'un changement de situation, d'un rachat ou à l'occasion d'un sinistre. Un travail proactif sur son portefeuille clients lui permet d'entretenir et de développer une relation privilégiée avec son client pour favoriser sa fidélisation. Il peut ainsi lui faire de nouvelles propositions de contrats afin de développer son équipement en matière d'assurance.

Le conseiller en assurance participe également au développement de l'activité de son entreprise au travers d'actions de prospection individuelle ou d'actions commerciales collectives. Grâce à une bonne connaissance des marchés et des procédures de son entreprise. Il contribue à son efficacité commerciale tout en développant son portefeuille clients.

### **2.4. CONTEXTE GENERAL D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE**

Le secteur des assurances en Nouvelle-Calédonie comprend 45 entreprises et intermédiaires d'assurance avec des effectifs variant de 1 à 270 collaborateurs, pour un total d'environ 840 conseillers en assurance. Il est rattaché à la branche « commerce et divers ».

A ce jour, les entreprises peinent à recruter des salariés (en l'occurrence des conseillers en assurance) détenant les compétences attendues. Le potentiel d'insertion pour de futurs titulaires de la certification serait d'une quarantaine d'emplois par an.

Le secteur bancaire est également concerné puisqu'il propose à sa clientèle, divers produits d'assurance des personnes et des biens.

Le secteur de l'assurance se caractérise par une évolution rapide des comportements, des besoins et des attentes des assurés dans un contexte de concurrence accrue.

Véritable commercial, le conseiller en assurance doit faire preuve de ténacité et d'un goût très développé du contact. Il doit également disposer d'une solide culture professionnelle qu'il acquiert tant par la formation que par une veille informationnelle permanente lui permettant d'exercer ses activités dans le respect de la réglementation en vigueur tout en tenant compte de son environnement économique, juridique et organisationnel.

Le métier s'exerce dans un environnement changeant en matière de risques, d'outils et d'organisation du travail. Outre la maîtrise technique, la capacité d'adaptation est un facteur important d'employabilité et d'évolution professionnelle.

Les perspectives d'évolution professionnelle sont nombreuses et variées ;

- La mobilité entre plusieurs postes, à caractère commercial et de gestion, permet de multiplier les expériences professionnelles et de capitaliser les compétences
- La possibilité, par la voie de la formation interne, de se spécialiser dans un domaine particulier (gestion de sinistres complexes, gestion de patrimoine, référent technique...)
- La possibilité d'évoluer vers des postes de plus haut niveau de responsabilité et d'autonomie
- La possibilité d'accéder à des fonctions d'encadrement d'équipe ou de formateur...
- La possibilité d'évoluer vers des activités d'agent général ou de courtier.

### **2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE**

Le conseiller en assurance exerce principalement au sein de compagnies d'assurances, d'agences générales d'assurance, de cabinets de courtage d'assurance ou de crédits, d'agences bancaires, de services financiers spécialisés.

Il s'adresse soit à une clientèle de particuliers, soit à une clientèle de professionnels (travailleurs non-salariés, chefs d'entreprises...) présentant des problématiques et des risques.

Des déplacements peuvent être envisagés pour rencontrer des clients.

Les horaires peuvent être irréguliers et il est parfois nécessaire de travailler en soirée et le samedi.

Le conseiller en assurance est placé sous l'autorité du responsable d'agence ou du responsable commercial.

Il possède une grande autonomie dans son travail mais il doit aussi savoir travailler en équipe.

Il partage son temps entre des face à face avec les clients et la gestion de ses dossiers.

L'exercice de l'emploi type varie selon la clientèle (particuliers, professionnels, entreprises...), le statut de l'employeur (mutuelles, entreprises et intermédiaires d'assurances, banques, institut de prévoyance...), et le type de

risque (standard ou spécifique...). Selon la taille de la structure, les activités du conseiller en assurance peuvent être polyvalentes ou au contraire très spécialisées.

Le conseiller en assurance a accès à certaines informations qu'il se doit de garder confidentielles.

Son action s'inscrit dans le respect des règles de conformité, des règles de conduite, de déontologie et d'éthique. (Ex. : recueil de déontologie de la Fédération Française de l'assurance...).

## **2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI**

L'accès à l'emploi est régi par le code des assurances (articles R 512-11 et R 512-12).

Il est conditionné à la détention d'un diplôme professionnel, au suivi d'un stage professionnel ou à une durée d'expérience professionnelle minimale dans une entreprise d'assurance.

### 3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

#### 3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Accueillir le client, le conseiller et conclure la vente de contrats
- ➔ ACTIVITE 2 (AT2) – Réaliser le suivi de son portefeuille clients
- ➔ ACTIVITE 3 (AT3) – Participer à la mise en œuvre de la politique commerciale de son entreprise

## **3.2. ACTIVITE 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT, LE CONSEILLER ET CONCLURE LA VENTE DE CONTRATS**

### **3.2.1. Définition et description de l'activité**

Le conseiller en assurance accueille le client ou le prospect, écoute sa demande et y apporte une réponse adaptée. Pendant ou suite à l'entretien, il analyse sa situation (professionnelle, familiale, sociale, patrimoniale) afin d'identifier au mieux ses besoins. Il recherche les produits les plus adaptés, rédige l'offre commerciale et prépare l'entretien de vente. Il réalise l'entretien de vente avec le client, le conseille sur les produits choisis par ses soins et, tout en respectant les règles professionnelles d'éthique et la réglementation en vigueur, conclut la vente.

### **3.2.2. Contexte de réalisation**

Cette activité se réalise principalement au sein de l'agence dans laquelle exerce le conseiller en assurance mais dans certains cas, il peut rencontrer le client ou le prospect à son domicile ou sur son lieu de travail, parfois en dehors des heures de bureau, tard en fin de journée ou le weekend. Il réalise cette activité en autonomie.

### **3.2.3. Relations internes et externes**

Relations internes :

- Directeur ou supérieur hiérarchique ou superviseur
- Animateurs commerciaux
- Collègues du front office et du back office
- Collègues des fonctions supports (service administratif, informatique, contrôle interne, audits internes ...)

Relations externes :

- Clients ou prospects
- Compagnies d'assurance, siège (chargés de clientèle, responsable d'équipe...)
- Experts comptables
- Notaires
- Avocats d'affaires
- Syndicats (pour protection sociale, retraite, plan d'épargne entreprise...)
- Groupements professionnels
- Caisses de retraite obligatoires et complémentaires
- Médecins inspecteurs
- Organismes de contrôle (certifications techniques, bureaux d'étude, audits externes ...)
- Directions du gouvernement (DAE, DITTT, DSF, DGRAC...)
- Sociétés commerciales liées (sociétés de défiscalisation, sociétés immobilières, concessionnaires automobiles et autres fournisseurs de machines, engins...)
- Association pour la Gestion des Tutelles en Nouvelle Calédonie (AGTNC)

### **3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés**

- Téléphone
- Logiciels dédiés de gestion d'un portefeuille client
- Outils numériques (courrier électronique, sites internet, intranet, extranet...)
- Logiciels bureautiques (type traitement de texte, tableur, logiciel de présentation...)
- Fiches techniques des différents produits de l'entreprise
- Brochures commerciales à destination du client
- Procédures (règles de souscription et de vie des contrats, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme...)
- Documents commerciaux et techniques de souscription

### **3.2.5. Compétences liées à l'activité**

- C1 Accueillir et renseigner le client
- C2 Analyser la situation du client et identifier ses besoins
- C3 Rechercher des solutions appropriées aux besoins du client
- C4 Conduire un entretien de vente

### **3.3. ACTIVITE 2 : REALISER LE SUIVI DE SON PORTEFEUILLE CLIENTS**

#### **3.3.1. Définition et description de l'activité**

Le conseiller en assurance prépare les dossiers de souscription de ses clients. Pour cela, il renseigne les documents, s'assure que les différentes pièces fournies par le client sont conformes et que le dossier est complet. Il suit le bon déroulement du traitement de ses dossiers jusqu'à leur validation. Il assure également le service après-vente et reçoit les différentes demandes ou déclarations de ses clients (sinistres, changement de situation, rachat...). Il transmet ensuite un dossier complet au service concerné et s'assure de son traitement. Après une analyse régulière de son portefeuille clients, le conseiller en assurance en extrait des données qui vont lui permettre de leur proposer de nouvelles offres commerciales adaptées à leur situation. Il crée ainsi une relation privilégiée avec ses clients favorisant leur fidélisation.

#### **3.3.2. Contexte de réalisation**

Cette activité se réalise au sein de l'agence dans laquelle exerce le conseiller en assurance. Il travaille en autonomie mais peut être amené à échanger avec sa hiérarchie ou ses référents dans certains cas inhabituels et à travailler en équipe lors de la gestion de sinistres.

#### **3.3.3. Relations internes et externes**

Relations internes :

- Directeur ou supérieur hiérarchique ou superviseur
- Animateurs commerciaux
- Collègues du front office et du back office (service sinistres...)
- Collègues des fonctions supports (service administratif, service comptabilité, service juridique, contrôle interne, audits internes ...)
- Service relations commerciales

Relations externes :

- Clients
- Compagnies d'assurance, siège (chargés de clientèle, responsable d'équipe...)
- Forces de l'ordre
- Experts techniques
- Garagistes
- Epavistes
- Bénéficiaires d'un contrat
- Bénéficiaires acceptants (délégations d'assurance, garants, organismes de crédit)
- Notaires
- Directions du gouvernement (DITTT, DSF, DGRAC...)
- Sociétés commerciales liées (sociétés de défiscalisation, sociétés immobilières, concessionnaires automobiles et autres fournisseurs de machines, engins...)
- Association pour la Gestion des Tutelles en Nouvelle Calédonie (AGTNC)
- Caisses de prévoyance et de retraite obligatoires et complémentaires
- Médecins inspecteurs

#### **3.3.4. Moyens techniques et outils mobilisés**

- Téléphone
- Logiciels dédiés de gestion d'un portefeuille client
- Outils numériques (courrier électronique, sites internet, intranet, extranet...)
- Logiciels bureautiques (type traitement de texte, tableur, logiciel de présentation...)
- Outils collaboratifs (visioconférence, réseaux partagés, plateformes dématérialisées...)
- Tableau de suivi d'activité type tableaux de bord
- Procédures de vie des contrats

#### **3.3.5. Compétences liées à l'activité**

- C5 Monter et suivre les dossiers de ses clients
- C6 Gérer la vie des contrats
- C7 Transmettre des offres commerciales et fidéliser ses clients



### **3.4. ACTIVITE 3 : PARTICIPER A LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE SON ENTREPRISE**

#### **3.4.1. Définition et description de l'activité**

Afin de développer son portefeuille clients, le conseiller en assurance participe à des actions commerciales collectives qui ont lieu sur le terrain, lors d'évènements particuliers, rassemblant un public susceptible d'acheter des produits d'assurance. Il peut également conduire ou participer à des actions de prospection auprès d'une nouvelle clientèle. De par sa bonne connaissance du marché de l'assurance sur son secteur et grâce à la veille professionnelle qu'il effectue régulièrement, le conseiller en assurance contribue à l'efficacité commerciale de son entreprise.

#### **3.4.2. Contexte de réalisation**

Cette activité se réalise à la fois au sein de l'agence dans lequel exerce le conseiller en assurance et en extérieur. Les actions de prospection peuvent se dérouler sur le lieu de travail des prospects, à leur domicile ou lors d'évènements destinés au grand public.

#### **3.4.3. Relations internes et externes**

Relations internes :

- Directeur ou supérieur hiérarchique ou superviseur
- Animateurs commerciaux
- Direction du marketing
- Collègues

Relations externes :

- Prospects/ clients

#### **3.4.4. Moyens techniques et outils mobilisés**

- Téléphone
- Ordinateur portable
- Logiciels dédiés de gestion d'un portefeuille client
- Outils numériques (courrier électronique, sites internet, intranet, extranet...)
- Logiciels bureautiques (type traitement de texte, tableur, logiciel de présentation...)
- Outils collaboratifs (visioconférence, réseaux partagés, plateformes dématérialisées...)
- Réseaux sociaux professionnels
- Fiches techniques des différents produits de l'entreprise
- Supports publicitaires (affiches, kakémono, fanions...)

#### **3.4.5. Compétences liées à l'activité**

C8 Participer à une action commerciale collective

C9 Conduire et participer à une action de prospection d'une nouvelle clientèle

C10 Contribuer à l'efficacité commerciale de son entreprise

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

### 4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Accueillir et renseigner le client
Compétence 2	Analyser la situation du client et identifier ses besoins
Compétence 3	Rechercher des solutions appropriées aux besoins du client
Compétence 4	Conduire un entretien de vente
Compétence 5	Monter et suivre les dossiers de ses clients
Compétence 6	Gérer la vie des contrats
Compétence 7	Transmettre des offres commerciales et fidéliser ses clients
Compétence 8	Participer à une action commerciale collective
Compétence 9	Conduire et participer à une action de prospection d'une nouvelle clientèle
Compétence 10	Contribuer à l'efficacité commerciale de son entreprise

## 4.2. COMPÉTENCE 1 : ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LE CLIENT

### 4.2.1. Description de la compétence

Le conseiller en assurance accueille le client ou le prospect, se présente et l'écoute activement. S'il s'agit d'une première prise de contact, il répond à ses questions et l'informe sur la suite à donner à cette première rencontre (orientation vers un autre service ou interlocuteur, prise de rendez-vous...). S'il s'agit d'un rendez-vous pour établir une proposition commerciale, il procède à un questionnement adapté afin d'établir un diagnostic précis de sa situation et d'avoir une bonne compréhension de sa demande. Dans tous les cas, le conseiller s'attache à apporter au client une réponse appropriée et s'assure de sa satisfaction.

### 4.2.2. Savoirs faire

- Se présenter et accueillir le client
- Personnaliser l'accueil du client
- Ecouter et questionner le client pour comprendre sa demande
- Orienter le client vers l'interlocuteur approprié si besoin
- Suivre une méthode de questionnement pour identifier ou faire émerger les besoins du client
- Adapter le questionnement en fonction du contexte
- Reformuler la demande, le besoin pour s'assurer de sa compréhension
- Réaliser un entretien « découverte »/audit par une approche globale de la situation du client
- Faire s'exprimer le client sur des sujets personnels
- Recueillir les informations nécessaires à l'analyse de la situation à l'aide d'outils à disposition (notes, questionnaires, tableau, logiciel de gestion des dossiers ...)
- Collecter les informations obligatoires concernant le client
- Délivrer les informations réglementaires obligatoires au client
- Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'information
- Répondre à une demande d'un client : rendez-vous, devis, information...
- Solliciter un avis si besoin : référent, hiérarchie, expert, médecin inspecteur...
- Générer une relation de confiance et créer une expérience client positive
- Conclure et prendre congé
- Rendre compte à sa hiérarchie des informations et de la relation conformément aux procédures de l'établissement

### 4.2.3. Connaissances associées

- Techniques de communication (écoute active, questionnement, reformulation...)
- Chartes de qualité de l'accueil
- Habilitations professionnelles et niveaux de délégation
- Protection des données personnelles
- Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (ACPR, AMF...)
- Droit des assurances applicable en NC
- Règles de protection de la clientèle (devoir de conseil et d'information...)
- Questionnaires type proposés par la structure
- Technique des comptes rendus d'entretien
- Logiciels internes dédiés

### 4.2.4. Attitudes et aptitudes

Le conseiller en assurance possède une bonne capacité d'écoute et fait preuve d'empathie. Il est à l'aise avec les relations humaines et s'exprime avec facilité. Il s'adapte au contexte et à son interlocuteur. Il a l'esprit de synthèse.

### 4.2.5. Critères de performance

- L'accueil du client et la présentation du conseiller en assurance sont adaptés
- La demande du client ou du prospect est identifiée
- Les informations récoltées nécessaires au diagnostic sont précises, fiables et complètes
- La réponse du conseiller en assurance est appropriée à la demande
- La compréhension de la réponse par le client ou le prospect est vérifiée
- La satisfaction du client ou du prospect est vérifiée

### **4.3. COMPETENCE 2 : ANALYSER LA SITUATION DU CLIENT ET IDENTIFIER SES BESOINS**

#### **4.3.1. Description de la compétence**

A partir du questionnement réalisé auprès du client/ prospect, le conseiller en assurance analyse sa situation professionnelle, familiale, sociale et patrimoniale. En fonction de cette étude approfondie et de la demande du client, il identifie ses besoins en termes d'assurance ou de produits financiers. Il analyse également les risques afin de pouvoir conseiller ensuite les solutions ou les produits les plus adaptés à la situation.

#### **4.3.2. Savoirs faire**

- Cerner la situation du client sur le plan professionnel, familial, social et patrimonial
- Identifier le besoin immédiat ou futur du client, ses attentes, ses projets, ses motivations
- Rechercher et analyser les informations sociales, économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires
- Etablir un diagnostic de protection sociale ou patrimoniale pour un particulier comme pour un professionnel
- Lire, comprendre, analyser un contrat
- Déterminer la sensibilité au risque du client en matière d'épargne financière
- Exploiter les informations et documents pour analyser le risque
- Analyser les risques en lien avec la vie et l'activité du client
- Détecter les situations à risque et appliquer les procédures internes à l'entreprise
- Analyser la rentabilité du client
- Vérifier les conditions de faisabilités des opérations demandées
- Effectuer une visite de risque
- Effectuer une analyse de vulnérabilité
- Calculer le budget de trésorerie d'un client, sa capacité d'épargne, sa solvabilité

#### **4.3.3. Connaissances associées**

- Droit civil : règles de succession, régimes matrimoniaux, protection des mineurs et des majeurs
- Droit fiscal applicable en Nouvelle-Calédonie et en métropole dont fiscalité de l'épargne
- Droit social : prévoyance et retraite

#### **4.3.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance fait preuve de rigueur. Il a l'esprit d'analyse et de synthèse.

#### **4.3.5. Critères de performance**

- Tous les aspects de la vie du client/prospect (professionnel, familial, social et patrimonial) sont pris en compte pour l'analyse de la situation
- Les besoins du client/prospect sont identifiés
- Les attentes du client/prospect sont prises en compte
- Les différents types de risques sont analysés
- L'analyse de la situation est pertinente

#### **4.4. COMPETENCE 3 : RECHERCHER DES SOLUTIONS APPROPRIÉES AUX BESOINS DU CLIENT**

##### **4.4.1. Description de la compétence**

A partir de l'analyse de la situation du client/prospect et de l'identification de ses besoins, le conseiller en assurance recherche parmi les différents produits à sa disposition celui qui est le plus adapté. Il recherche des informations supplémentaires si nécessaire. Ainsi, il va comparer plusieurs possibilités, établir des devis et identifier la solution la plus appropriée dans l'intérêt des deux parties, le client/ prospect et l'assureur. Enfin, il rédige une proposition commerciale et prépare l'entretien de vente.

##### **4.4.2. Savoirs faire**

- Saisir dans le système informatique/le logiciel dédié les données nécessaires à l'établissement des devis et contrats
- Configurer la base de l'offre
- Rechercher des offres spécifiques ou des produits d'assurance répondant aux attentes et au besoin du client et correspondant à ses moyens financiers
- Elaborer une solution dans l'intérêt des deux parties
- Extraire les données utiles d'un portefeuille
- Rechercher et analyser les informations complémentaires (internes et externes à l'entreprise) nécessaires à la construction de l'offre
- Procéder à des simulations entre les différents contrats
- Exploiter la documentation comptable
- Déterminer les moyens de couverture d'un risque et choisir les garanties appropriées à la situation du client
- Identifier dans la gamme des produits à disposition les mieux adaptés au besoin du client en intégrant dans cette démarche les campagnes commerciales en cours
- Identifier la nature et les conditions d'utilisation des produits et services à commercialiser en fonction des besoins et attentes du client
- Préparer des supports de vente mis à sa disposition par l'entreprise (fiches et argumentaires produits)
- Préparer l'entretien de vente, identifier les leviers de négociation et préparer un argumentaire commercial adapté au client, définir une stratégie de négociation
- Rédiger les propositions commerciales cohérentes à la politique commerciale de l'établissement

##### **4.4.3. Connaissances associées**

- Caractéristiques des produits et services :
  - a. Assurances de personnes :
    - prévoyance (incapacité / invalidité, décès, dépendance)
    - retraite
    - santé
    - vie et capitalisation
    - régimes obligatoires et complémentaires
    - contrats individuels et collectifs
  - b. Assurances de biens et de responsabilité:
    - dommages corporels
    - biens des particuliers
    - biens professionnels et agricoles
    - responsabilité civile générale
    - transports
    - construction
    - protection juridique, assistance et pertes pécuniaires
    - crédit et caution
    - réassurance
- Fiscalité en Nouvelle-Calédonie et fiscalité métropolitaine
- Bases de comptabilité générale
- Outils de gestion de l'entreprise (logiciels de gestion clients...)
- Droit des assurances applicable en NC
- Règlementation des produits d'assurance

#### **4.4.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance fait preuve de rigueur et envisage toutes les possibilités à sa disposition. Il a le sens de l'organisation. Il est actif dans la recherche d'information et de solutions. Il a l'esprit de synthèse.

#### **4.4.5. Critères de performance**

- La recherche d'information tient compte de la situation du client
- Les informations utilisées sont à jour et pertinentes
- Le devis établi/ la proposition commerciale est conforme à la réglementation
- Le devis établi/la proposition commerciale répond aux besoins du client
- Le devis établi/ la proposition commerciale rédigée est claire et exhaustive
- Le devis établi/ la proposition commerciale respecte la politique commerciale de l'entreprise
- L'entretien de vente est prêt (supports, argumentaire...)

## **4.5. COMPETENCE 4 : CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE**

### **4.5.1. Description de la compétence**

A partir des recherches effectuées et de la proposition commerciale rédigée en amont, le conseiller en assurance réalise l'entretien de vente. Pour cela, il présente les solutions possibles au client, les lui explique de façon claire et adaptée et argumente son offre. Il conseille le client en tenant compte de ses besoins et objectifs tout en respectant les règles professionnelles d'éthique et la réglementation des pratiques commerciales. Il conclut l'entretien, soit par la vente après accord du client, soit par la prise d'un autre rendez-vous. Quelle que soit l'issue de l'entretien, il s'assure toujours de la satisfaction du client afin de préserver une relation future.

### **4.5.2. Savoirs faire**

- Créer un climat favorable à la conclusion positive de la négociation
- Présenter, comparer, expliquer les caractéristiques et avantages des produits proposés, leurs limites, les différents types de prise en charge, de prestations, les franchises, les plafonds
- Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement, de fiscalité
- Reformuler si besoin les éléments techniques en langage compréhensible pour le client
- Argumenter, justifier les solutions de souscription des contrats proposés
- Développer une argumentation avec esprit critique
- Proposer une simulation au client
- Conseiller le client au mieux de ses intérêts, en tenant compte de la réglementation en vigueur
- Traiter les objections du client en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Accompagner le client dans sa prise de décision et lui recommander la meilleure situation
- Obtenir l'accord du client
- Conclure la vente et formaliser l'accord
- Argumenter un refus d'assurer un risque
- Gérer la relation au temps durant l'entretien
- Respecter les règles gouvernant le devoir de conseil et l'obligation d'information des clients
- Remettre les documents utiles au client après en avoir vérifié la conformité et l'exhaustivité
- Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future

### **4.5.3. Connaissances associées**

- Techniques de vente (argumentation, réponse aux objections, reformulation, négociation, conclusion)
- Stratégie « gagnant-gagnant »
- Règles professionnelles, éthique, déontologie, conflit d'intérêt (principes d'information loyale du client sur les caractéristiques essentielles des produits et services, dont la tarification)
- Réglementation des pratiques commerciales déloyales et agressives, des abus de faiblesse et de la discrimination
- Exigences légales de contenu, de matérialisation et d'archivage du conseil donné au client concernant les produits et services proposés

### **4.5.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance est convaincant, à l'écoute et dynamique. Il fait preuve de pédagogie. Il est à l'aise avec les différents registres d'expression orale de la langue française. Il fait preuve d'intégrité et d'honnêteté.

### **4.5.5. Critères de performance**

- La présentation des solutions au client est claire et adaptée à son niveau de compréhension
- Les choix présentés sont argumentés
- Les conseils donnés au client tiennent compte de l'intérêt et des objectifs du client
- Les règles professionnelles d'éthique sont respectées
- La réglementation des pratiques commerciales déloyales est connue et respectée
- Le conseiller en assurance s'assure de la satisfaction du client

## **4.6. COMPETENCE 5 : MONTER ET SUIVRE LES DOSSIERS DE SES CLIENTS**

### **4.6.1. Description de la compétence**

Le conseiller en assurance constitue le dossier de ses clients. Pour cela, il rédige les divers documents, vérifie que toutes les pièces demandées sont présentes et répondent aux exigences réglementaires. Il envoie l'ensemble du dossier au service concerné et s'assure ensuite de la mise en œuvre effective des contrats. Il renseigne les logiciels clients dédiés ainsi que les outils de suivi type tableau de bord. Ainsi, il suit les dossiers de ses clients, et à l'échéance, il peut réaliser les appels à cotisation, assurer les encaissements et relancer si besoin. Il s'assure que les contrats déjà souscrits sont toujours adaptés aux besoins et à la situation du client, en le contactant régulièrement. En consultant les divers outils à sa disposition, il est toujours capable de faire un point exact sur les contrats en cours.

### **4.6.2. Savoirs faire**

- Rédiger les documents conformément aux règles/ procédures
- Recueillir les différentes pièces indispensables au montage du dossier
- Préparer les dossiers de souscription conformes et complets
- S'assurer de la mise en œuvre des contrats
- Assurer le suivi administratif des dossiers
- Mettre en place une organisation pour suivre et actualiser la situation du client afin d'optimiser la relation commerciale
- Réaliser un appel à cotisation
- Réaliser un suivi des encaissements
- Relancer le client si nécessaire
- Renseigner le système d'information interne afin de permettre un suivi de qualité et une exploitation commerciale des informations
- Renseigner un tableau de bord commercial

### **4.6.3. Connaissances associées**

- Règlementation relative à la protection et au traitement des données personnelles : RGPD
- Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (ACPR, AMF...)
- Code des assurances applicable en Nouvelle Calédonie
- Circuits de traitement des opérations et archivage des documents
- Délais de rétractation
- Relances qualifiées, mises en demeure
- Procédures de recouvrement de créances
- Logiciel interne dédié

### **4.6.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance est méthodique, et organisé et rigoureux. Il est proactif.

### **4.6.5. Critères de performance**

- Les documents sont renseignés de façon précise et exhaustive
- Le dossier envoyé au service concerné est complet
- Les pièces constituant les dossiers répondent aux exigences des assureurs et de la réglementation
- Le logiciel client et les outils de suivi sont renseignés de façon précise et exhaustive
- Les différentes opérations de suivi du dossier client sont effectuées (appel à cotisation, relance, encaissement...)
- Les contrats souscrits sont révisés de manière régulière pour rester adaptés à la situation de ses clients
- Le point client effectué à partir des différents outils de suivi est exact



## **4.7. COMPETENCE 6 : GERER LA VIE DES CONTRATS**

### **4.7.1. Description de la compétence**

Le conseiller en assurance effectue les opérations de service après-vente, à son initiative ou à l'initiative du client, à l'occasion d'un sinistre, d'un changement de situation du client, d'une réclamation, d'une demande de rachat ou d'une réforme fiscale ou sociale. Il reçoit la demande du client et met à jour son dossier dans le système informatique. Il lui fait remplir les documents nécessaires en fonction de la demande, reçoit et vérifie les pièces justificatives et fait suivre le dossier au service concerné. Il renseigne le client et lui fournit les explications sur la suite de la procédure. Il s'assure de l'avancée et du traitement du dossier. En cas de situation tendue ou conflictuelle, il y fait face dans le respect des recommandations. Il informe sa hiérarchie selon les procédures de l'établissement.

### **4.7.2. Savoirs faire**

- Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestations
- Résoudre les problématiques simples de service après-vente
- Mettre à jour les dossiers client lors d'un changement dans sa situation, d'un événement significatif (mariage, installation, naissance...) ou d'une évolution réglementaire
- Comprendre les circonstances de l'événement à l'origine de la demande
- Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestations
- Vérifier la conformité d'une déclaration de sinistres ou d'une demande de modification sur un contrat
- Énoncer et expliquer les éléments de la procédure au client
- Préconiser les mesures conservatoires dans le cas d'un sinistre
- Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Se tenir informé de l'avancement du dossier
- Accompagner les clients pour la réalisation des démarches administratives en cas de sinistre
- Traiter les réclamations des clients en se basant sur les conditions du contrat
- Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits avec les clients conformément aux règles internes et aux recommandations hiérarchiques
- Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l'établissement

### **4.7.3. Connaissances associées**

- Modalités de déclaration et procédures d'indemnisation des sinistres
- Procédures internes de traitement des réclamations
- Techniques de compte-rendu d'entretien
- Situations de relation conflictuelle : types, causes, conséquences et mécanismes
- Techniques de gestion des conflits et des désaccords
- Techniques de gestion du stress
- Règles principales de sécurité dans les agences
- Systèmes de médiation des banques et assurances

### **4.7.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance est à l'écoute et empathique. Il est pédagogue dans les explications qu'il fournit au client. Il reste calme et fait preuve de maîtrise de lui-même quelle que soit la situation. Il sait se montrer ferme si la situation l'exige.

### **4.7.5. Critères de performance**

- La demande du client est identifiée et prise en compte
- Le dossier du client est mis à jour
- Les documents nécessaires au traitement de la demande sont renseignés de façon précise et exhaustive
- Le dossier envoyé au service concerné est complet
- Les explications fournies au client sont claires, précises et exhaustives
- La situation tendue ou conflictuelle est appréciée-correctement-et-traitée-selon la procédure ou les recommandations

## **4.8. COMPETENCE 7 : TRANSMETTRE DES OFFRES COMMERCIALES ET FIDELISER SES CLIENTS**

### **4.8.1. Description de la compétence**

A partir des offres commerciales ponctuelles de son entreprise et de la connaissance qu'il a de ses clients, le conseiller en assurance propose celles qu'il estime adaptées. Pour cela, il analyse régulièrement son portefeuille client, en extrait des données utiles, contacte les personnes susceptibles d'être intéressées et leur propose un rendez-vous.

Hors offres commerciales, il conseille également des solutions que le client pourrait trouver intéressantes au vu de sa situation personnelle ou de son taux d'équipement.

Ainsi, le conseiller en assurance construit une véritable relation avec ses clients, basée sur une bonne connaissance de sa situation et un suivi régulier dans le temps. Il mesure à chaque échange la satisfaction de ses clients. La relation avec son client est optimisée, permettant ainsi sa fidélisation.

### **4.8.2. Savoirs faire**

- Connaitre la situation patrimoniale complète de son client et la mettre à jour une fois par an
- Analyser les caractéristiques du portefeuille du client et son évolution (comportements, potentiel...)
- Suivre l'évolution des besoins de ses clients et adapter ses garanties
- Extraire des données utiles d'un portefeuille client
- Identifier les opportunités d'actions commerciales
- Répondre aux demandes de ses clients par téléphone, par courrier ou par courriel
- Développer le taux d'équipement des clients
- Rechercher et proposer des mesures permettant d'améliorer la rentabilité globale du portefeuille du client en assurant la maîtrise du risque
- Programmer des rendez-vous ciblés (réexamen de la situation...)
- Effectuer des opérations de relance
- Promouvoir un produit auprès de clients ou l'informer de nouveautés
- Mesurer la satisfaction du client
- Lutter contre les résiliations
- Construire une relation client optimisée en entretenant des contacts réguliers

### **4.8.3. Connaissances associées**

- Produits proposés par l'entreprise et ceux de la concurrence
- Offres commerciales ponctuelles de son entreprise
- Outils mesurant le taux de satisfaction de la clientèle
- Techniques de fidélisation

### **4.8.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance fait preuve de constance et de rigueur dans le suivi de ses dossiers et de persévérance. Il est convaincant et dynamique. Il fait preuve d'objectivité, d'intégrité et d'honnêteté.

### **4.8.5. Critères de performance**

- L'ensemble des produits et offres commerciales ponctuelles sont connus et maîtrisés
- L'analyse des dossiers clients est pertinente et permet d'en tirer des informations utiles
- Des solutions sont proposées au client en fonction de son besoin ou de son taux d'équipement
- Les nouveaux produits et les offres commerciales proposés au client sont adaptés à sa situation personnelle
- La relation avec le client est établie et suivie sur le long terme
- La satisfaction du client est recherchée et mesurée

## **4.9. COMPETENCE 8 : PARTICIPER A UNE ACTION COMMERCIALE COLLECTIVE**

### **4.9.1. Description de la compétence**

A l'occasion d'un évènement grand public planifié, tels foire, salon, séminaire..., le conseiller en assurance peut être amené à participer à une action commerciale collective. En amont, il prend connaissance des offres commerciales qui seront proposées lors de l'évènement. Après une première entrée en relation avec le prospect, le conseiller en assurance peut mener l'entretien de vente sur place et directement conclure la vente, ou proposer une rencontre ultérieure dans les locaux de son entreprise. Il effectue un bilan de son action commerciale en renseignant les outils de gestion.

### **4.9.2. Savoirs faire**

- Analyser le marché lié à l'évènement concerné (public cible...)
- Préparer son action commerciale
- Assurer une présence active sur ces lieux de rencontre de prospects
- Générer des entretiens de vente
- Conduire un entretien de vente avec un prospect/ client
- Renseigner les outils de gestion commerciale (tableaux de bord...)

### **4.9.3. Connaissances associées**

- Techniques d'entrée en relation
- Techniques de vente
- Typologie des publics, des risques associés et des produits disponibles

### **4.9.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance est proactif, dynamique et il a l'esprit d'initiative. Il est à l'écoute du prospect/client et à l'aise avec la communication orale. Il s'adapte au contexte et à toutes situations pouvant se présenter sur ce type d'évènement.

### **4.9.5. Critères de performance**

- La préparation de l'action de vente est effectuée
- L'analyse du marché est pertinente
- Les prospects/clients sont approchés de façon adaptée
- L'approche commerciale est fructueuse :
  - a. des entretiens de vente sont effectués
  - b. des rendez-vous sont pris
- Le bilan de son action commerciale est exact et utile
- Les outils de gestion commerciale sont renseignés de façon précise et exhaustive

#### **4.10. COMPÉTENCE 9 : CONDUIRE ET PARTICIPER A UNE ACTION DE PROSPECTION D'UNE NOUVELLE CLIENTELE**

##### **4.10.1. Description de la compétence**

A partir d'opportunités commerciales proposées par l'entreprise et en se basant sur les objectifs individuels fixés par sa hiérarchie, le conseiller en assurance met en place une stratégie et un plan d'actions afin de développer son portefeuille clients. Pour cela, il s'appuie sur les outils à sa disposition et utilise diverses techniques adaptées au public ciblé: mailing, phoning, publications sur les réseaux sociaux.... Il recherche les contacts de ces personnes, prépare des argumentaires de vente écrits ou oraux, et propose des rencontres aux prospects. Il mène ensuite des entretiens de vente, dans le respect de la réglementation en vigueur. Il informe sa hiérarchie de son activité selon les procédures de l'entreprise.

##### **4.10.2. Savoirs faire**

- Définir et mettre en œuvre son plan d'action commerciale en cohérence avec la stratégie de l'entreprise
- Repérer et exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille clients
- Constituer un réseau de prescripteurs et de relations
- Sélectionner la méthode de prospection la plus appropriée à la cible (mailing, marketing, phoning, réseaux sociaux professionnels...)
- Exploiter la recommandation commerciale
- Appliquer les méthodes et outils marketing opérationnels les plus pertinents pour atteindre la cible
- Recenser, identifier, hiérarchiser la clientèle potentielle
- Rechercher et collecter les coordonnées de prospects pour constituer un fichier
- Bâtir un argumentaire ou un script type de prise de rendez-vous
- Préparer les rendez-vous commerciaux
- Générer des entretiens de vente
- Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles, au démarchage et à la vente à distance
- Restituer, à l'écrit ou à l'oral, son activité de prospection à sa hiérarchie

##### **4.10.3. Connaissances associées**

- Outils numériques (réseaux sociaux professionnels, mailing...)
- Stratégie commerciale et produits de l'entreprise
- Techniques de prospection téléphonique
- Techniques de l'argumentaire téléphonique
- Techniques de démarchage physique
- Réglementation relative au démarchage et à la vente à distance
- Réglementation relative à la protection et au traitement des données personnelles : RGPD

##### **4.10.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance est créatif, dynamique et il a l'esprit d'initiative. Il fait preuve de ténacité. Il reste calme et courtois quelle que soient les circonstances.

##### **4.10.5. Critères de performance**

- Le plan d'action élaboré pour développer son portefeuille client est clair et précis
- Les outils utilisés sont adaptés au public ciblé
- Les argumentaires préparés sont pertinents
- Des entretiens de vente sont planifiés
- Les règles de protection des données sont connues et respectées
- La hiérarchie est informée des actions de prospection

#### **4.11. COMPÉTENCE 10 : CONTRIBUER A L'EFFICACITÉ COMMERCIALE DE SON ENTREPRISE**

##### **4.11.1. Description de la compétence**

Grâce à une bonne maîtrise de la stratégie commerciale de sa structure, une bonne connaissance du marché de l'assurance et son investissement professionnel, le conseiller en assurance participe à l'efficacité commerciale de son entreprise. Ainsi il collabore avec les différents services, peut apporter son expertise auprès de ses collègues, analyse ses résultats et se situe constamment dans une dynamique de progression. Afin de rester toujours au meilleur niveau dans son domaine, il effectue une veille technique et réglementaire sur son secteur.

##### **4.11.2. Savoirs faire**

- Analyser son marché et situer la place de son entreprise dans le tissu économique calédonien
- Se situer dans l'organisation commerciale de l'entreprise
- Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- Se tenir informé de l'évolution des marchés, des produits, de la législation, de la fiscalité...et en saisir les impacts commerciaux
- Apporter son expertise aux autres collaborateurs de l'unité
- Intervenir ponctuellement pour informer ses collègues sur les nouveautés et les évolutions réglementaires
- Agir en collaboration avec les différents services de l'entreprise
- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information commercial
- Rechercher les causes des écarts entre ses réalisations et ses objectifs
- Apprécier les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus et, le cas échéant, mettre en place les actions correctives
- Améliorer ses résultats en utilisant l'ensemble des canaux de contact et de sollicitation marketing (cross-canal, outils collaboratifs...)
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Développer sa présence dans les différentes communautés de professionnels
- Rédiger et présenter un rapport d'activité

##### **4.11.3. Connaissances associées**

- Fonctionnement de l'entreprise, son offre, son organisation et sa politique commerciale
- Environnement économique, social et solidaire de l'assurance
- Les différents canaux de distribution : intermédiaires en assurance, réseaux salariés, vente à distance...
- Les différents canaux et outils de marketing
- Environnement réglementaire de l'assurance

##### **4.11.4. Attitudes et aptitudes**

Le conseiller en assurance fait preuve de curiosité professionnelle. Il est observateur et attentif. Il est précis dans son travail. Il a l'esprit d'équipe.

##### **4.11.5. Critères de performance**

- Le marché de l'assurance est connu
- La collaboration avec les différents services est fonctionnelle
- Le bilan des actions effectuées par le conseiller en assurance est exact et utile
- L'ensemble des outils de communication et de distribution sont utilisés
- Une veille technique et réglementaire est effectuée

## 5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

### A

#### **ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution**

Institution intégrée à la Banque de France, chargée de la surveillance de l'activité des banques et des assurances en France. L'ACPR a pour mission de veiller « à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle » (art. L. 612-1 du Code monétaire et financier, CMF).

L'ACPR coopère avec l'autorité des marchés financiers (AMF) et l'organisme de traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins (TRACFIN). Par ailleurs, elle représente la France dans les instances internationales de la banque et des assurances.

#### **Agent général**

L'agent général d'assurances est un professionnel indépendant exerçant l'activité d'intermédiaire pour le compte d'une compagnie d'assurance dont il a reçu un mandat. L'agent général est à la fois chef d'entreprise et mandataire de la société d'assurances dont il distribue les produits.

#### **AMF : Autorité des marchés financiers**

Créée en 2003, l'Autorité des Marchés Financiers est une autorité administrative indépendante chargée de la protection des épargnants, l'information des investisseurs et du bon fonctionnement des marchés financiers. C'est le régulateur français des marchés financiers.

### B

#### **Bénéficiaire acceptant**

Bénéficiaire désigné ayant expressément accepté le bénéfice d'un contrat d'assurance-vie.

### C

#### **Client**

Personne ayant déjà acheté un bien ou un service à l'entreprise. La notion de client s'oppose à celle de prospect (cf. définition)

#### **Compagnie d'assurance**

Une compagnie d'assurances est une entreprise qui fournit des services d'assurance à des clients qui deviennent des assurés.

#### **Courtier**

Un courtier est un intermédiaire mandaté par le client pour le représenter auprès des compagnies d'assurances. Le courtier, contrairement à un agent ou un salarié de la compagnie d'assurances, ne dépend pas de la compagnie d'assurance. Il gère tous les aspects du contrat, du choix du produit à la gestion des sinistres.

#### **Cross canal**

Le cross canal est une stratégie de distribution qui met à profit plusieurs canaux. Elle prend en compte le fait que le client utilise plusieurs canaux pour réaliser ses achats (site web, téléphone, applications, e-mail, point de vente physique...).

### D

#### **Directions du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie :**

##### **DAE : Direction des Affaires Economiques**

La DAE est responsable de la mise en œuvre de la politique économique du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie en matière de commerce intérieur, notamment du contrôle du secteur de l'assurance.

##### **DGRAC : Direction de la Gestion et de la Réglementation des Affaires Coutumières**

La DGRAC est chargée de la coordination et de la mise en œuvre des compétences de la Nouvelle-Calédonie en matière de statut civil coutumier, de terres coutumières et de palabres coutumiers.

##### **DITT : direction des Infrastructures, de la Topographie et des Transports Terrestres**

1° propose, met en œuvre et assure le suivi du plan pluriannuel d'investissement routier de la Nouvelle-Calédonie et assure la gestion du domaine public routier, la réfection et l'entretien des infrastructures routières de la Nouvelle-Calédonie ;

3° assure l'entretien et la modernisation du balisage maritime de la Nouvelle-Calédonie dans les eaux territoriales ;

4° assure la délivrance et le retrait des autorisations administratives liées à la sécurité et à la circulation routières ;

5° propose et met en œuvre la politique de sécurité routière ;

6° assure la gestion et la mise à jour du cadastre et de l'inventaire des voies communales classées ;

7° réalise la cartographie de référence et assure la conservation et la modernisation des réseaux de géodésie et de nivellement.

##### **DSF : Direction des Services Fiscaux**

La direction des Services fiscaux de Nouvelle-Calédonie est chargée d'asseoir et de contrôler la plupart des impôts en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

**I****IARD : incendies, accidents et risques divers**

Famille d'assurance dont font partie tous les contrats qui couvrent les biens des accidents, incendies et risques divers pour les particuliers comme pour les professionnels.

**K****Kakemono**

Affiche ou panneau imprimé sur un support à dérouler.

**M****Mesure conservatoire**

Une mesure conservatoire (ou mesure de sécurité) est une disposition qui a pour but de minimiser les conséquences d'un sinistre ou d'un acte de malveillance, et d'empêcher ou de réduire le risque de survenance de nouveaux dommages. Les mesures conservatoires sont obligatoires. Cela signifie que l'assuré doit obligatoirement prendre toutes les mesures pour éviter l'aggravation des dommages (par exemple : mise en place d'une bâche sur une maison en partie détruite par un incendie).

**P****Patrimoine**

Le patrimoine représente l'ensemble des biens qui appartient à une personne physique (individu) ou morale (entreprise). Cette personne a donc la possibilité de faire valoir un titre de propriété ou un droit qui peut être vendu. Le patrimoine est constitué de biens, mais aussi de dettes et d'obligations. Les éléments constituant les biens patrimoniaux sont le patrimoine immobilier, le patrimoine financier, le patrimoine professionnel et le patrimoine social.

**Portefeuille clients**

Ensemble des clients dont un commercial a la charge. Le responsable de portefeuille a pour mission de fidéliser, valoriser et développer son portefeuille clients.

**Prescripteur**

Un prescripteur est un individu qui, par son activité ou son statut, est en position de recommander l'achat d'un produit, d'une marque ou d'un service.

**Prévoyance**

La prévoyance permet de se prémunir contre tous les aléas de la vie liés à la personne, tant à titre particulier que professionnel (contrat collectif de prévoyance).

La prévoyance couvre deux grands domaines de risques :

- les risques liés au décès, à l'incapacité, à l'invalidité et à la dépendance, interrompant ou suspendant totalement l'activité professionnelle, et de fait les revenus de l'assuré ;
- les frais médicaux générés lors d'une hospitalisation, de consultations, d'analyses (maladie, maternité...). En cas de réalisation effective du risque, les prestations sont versées en espèces.

Quel que soit l'événement, l'intérêt des contrats de prévoyance est d'assurer le maintien des revenus de la personne et de sa famille.

**Prospect**

Un prospect désigne, de façon concise, un client potentiel pour une entreprise. Les prospects sont la cible d'actions spécifiques, les actions de prospection. Celles-ci ont pour objectif de transformer les clients potentiels, les prospects, en clients réels pour l'entreprise.

**R****Recommandation commerciale**

La recommandation commerciale permet de créer des contacts d'affaires et de générer des ventes : le client recommande l'entreprise auprès de ses proches : relations d'affaires, amis, parents, collègues, etc. L'intérêt se trouve dans le fait que c'est le client qui fait la promotion et assure le développement commercial en poussant ses proches à consommer les produits / services.

**Risque**

C'est la probabilité qu'un dommage survienne. Evènement incertain qui pourrait se produire indépendamment de la volonté de l'assuré. Il repose sur la notion de l'aléa.

**RGPD : règlement général sur la protection des données**

Règlement de l'Union européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

**S****Sinistre**

Evènement qui rentre dans le cadre des garanties d'un contrat (accident, vol, incendie, décès...) et qui entraîne la prise en charge financière du dommage : indemnité, capital ou rente.

## **T**

---

### **TRACFIN : traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins**

Organisme du ministère de l'Économie et des Finances, chargé de la lutte contre la fraude fiscale, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ce Service est chargé de recueillir, analyser et enrichir les déclarations de soupçons que les professionnels assujettis sont tenus, par la loi, de lui déclarer.



## 6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

### A

#### **Activité type**

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

#### **Allègement de formation**

Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.

#### **Attitude**

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

#### **Aptitude**

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

### C

#### **Certificat**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Certificat de Compétences Essentielles (CCE)**

C'est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie qui valide la maîtrise des compétences essentielles qui constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à une intégration dans le monde professionnel. Elles sont également nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à une citoyenneté active.

#### **Certificat professionnel unitaire (CPU)**

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

#### **Certification professionnelle**

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Compétence professionnelle**

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

#### **Connaissance**

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

#### **Critère de performance**

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

#### **Compétence transversale**

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

### D

#### **Diplôme**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

**E****Emploi type**

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupés : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

**Epreuve**

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

**Equivalence de CPU**

L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.

**Evaluation**

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

**F****Formacode®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

**J****Jury**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification. Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

**N****Niveau de certification ou de formation**

Il sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.

Cadre 2019	Nomenclature 1969	Niveau de formation
1		
2		
3	V	niveau BEP/CAP
4	IV	niveau baccalauréat ou brevet professionnel
5	III	niveau BTS / DUT
6	II	niveau Licence
7	I	niveau Master
8		niveau Doctorat

**Nomenclature des spécialités de formation - NSF**

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

**P****Plateau technique**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

**Q****Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

## R

### **Référentiel de certification (RC)**

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

### **Référentiel Professionnel (RP)**

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### **Répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC)**

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

### **Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)**

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

## S

### **Savoir (voir connaissance)**

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

### **Savoir-faire**

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Savoir-faire relationnel (savoir être)**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire organisationnel (savoir être)**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

## V

### **Validation des acquis de l'expérience**

Reconnue depuis 2010 par le code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

## 7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

### ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Catherine **CATALDO**, DFPC, ingénieure en certification professionnelle

### DIRECTION TECHNIQUE NOUVELLE-CALEDONIE

- Virginie **GUEPIN**, Direction des Affaires Economiques, adjointe au chef du service de l'accompagnement des entreprises
- Gloria **TURBATTE**, Direction des Affaires Economiques, chef du bureau du contrôle des assurances

### PROFESSIONNELS

#### EMPLOYEURS

- Fanny-Fleur **BAUD**, Comité des Sociétés D'Assurance en NC, Gan Outremer Groupama, directrice des ressources humaines et directrice conformité
- Jeannine **HONIEZNA**, Syndicat des Courtiers d'Assurance de NC, GIE La Maison de l'Assurance, associée gérante
- Yann **MICHILS**, Comité des Sociétés D'Assurance en NC, AG2R La Mondiale, directeur du développement dans le Pacifique
- Cécile **ROBERT**, Fédération bancaire Française, Banque de Nouvelle-Calédonie, adjointe à la directrice des ressources humaines

#### SALARIES

- Franck **CHARENTREAU**, Comité des Sociétés D'Assurance en NC, AG2R La Mondiale, conseiller protection sociale
- Valérie **FRABOULET-HONIEZNA**, Syndicat des Courtiers d'Assurance de NC, GIE La Maison de l'Assurance, superviseure et conseillère en assurance
- Sabrina **GANE**, Syndicat des Courtiers d'Assurance de NC, GIE La Maison de l'Assurance, Horizon conseil, responsable du pôle des particuliers et conseillère en assurance
- Julia **KAEMPF**, Comité des Sociétés D'Assurance en NC, Gan Outremer Groupama, conseillère en assurance clientèle « professionnelle »
- Yasmina **MOENIR**, Syndicat des Courtiers d'Assurance de NC, GIE La Maison de l'Assurance, Horizon conseil, conseillère prévoyance
- Lara **TUCK**, Fédération bancaire Française, Banque de Nouvelle-Calédonie, responsable secteur assurance
- Patricia **VILLIER RIGAL**, Comité des Sociétés D'Assurance en NC, Gan Outremer Groupama, responsable commerciale