

RÉSUMÉ DESCRIPTIF DE LA CERTIFICATION (FICHE RÉPERTOIRE)

Intitulé (cadre 1)

**Licence Professionnelle Assurance-Banque-Finance
« Métiers de l'(e)-assurance et des services associés »**

Autorité responsable de la certification (cadre 2)

Université Paris Ouest – Nanterre – La Défense
200 avenue de la République
92001 Nanterre Cedex

Qualité du(es) signataire(s) de la certification (cadre 3)

Aurélien SAIDI
Maître de conférences (section CNU 05)

Niveau et/ou domaine d'activité (cadre 4)

Niveau : 2

Code NSF : 313 - Finances, Banque, Assurances, Immobilier

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétences acquis (cadre 5)

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat

Les métiers visés sont tous des métiers en lien avec la relation client dans le domaine de l'assurance, de l'e-assurance et des services associés.

Compétences ou capacités évaluées

Dans le cadre de l'exercice de son activité, le titulaire du diplôme est conduit à :

- prendre en charge et transformer les flux issus du multi-accès par l'analyse des besoins des clients et le conseil
- gérer les sinistres dans un environnement digital et déterminer les prestations tout en y associant les services adaptés
- gérer et optimiser la relation client cross-canal
- concevoir et suivre des projets d'e-assurance
- participer à l'amélioration des sites web de l'entreprise
- contribuer à la valorisation de l'image de l'entreprise sur les communautés virtuelles.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat (cadre 6)

Secteurs d'activités

Les titulaires de la certification sont recrutés dans les sociétés d'assurance, les mutuelles, les sociétés de conseil spécialisées, les institutions de prévoyance, les banques, les intermédiaires d'assurance.

Types d'emplois accessibles

Ce professionnel peut prétendre aux métiers suivants :

- Gestionnaire clientèle particuliers et professionnels « multi-canal »,
- Web-conseiller clientèle en assurances,
- Conseiller clientèle polyvalent en assurances,
- Chargé de clientèle particuliers et professionnels dans les secteurs de l'assurance, de l'e-assurance et des services associés.

Codes des fiches ROME les plus proches

- C1102 : Conseil clientèle en assurances
- C1103 : Courtage en assurances
- C1107 : Indemnisation de sinistres
- E1101 : Animation de site multimédia
- Nouveaux métiers émergents à compétences plurielles dans le secteur de l'assurance

Réglementation d'activités

La licence professionnelle mention Banque-Finance-Assurance, spécialité « Métiers de l'(e-)assurance et des services associés » permet l'accès aux activités mentionnées à l'article R.511-2 du Code des assurances, en qualité de diplôme visé par l'article R.512-9 du Code des assurances et reconnu comme tel par l'article A.512-6 du Code des assurances.

Modalités d'accès à cette certification (cadre 7)

Descriptif des composantes de la certification

UE1 : Appréhender l'environnement de l'assurance et de l'e-assurance

- Economie du risque
- Marché de l'assurance et e-assurance
- Economie numérique
- Aspects juridiques du e-commerce
- Environnement social, juridique, fiscal et financier du client
- Grands enjeux du secteur de l'assurance – Innovation en assurance

UE2 : Conseiller les clients particuliers et professionnels pour les produits standards et services associés : l'offre d'assurance pour les particuliers et les professionnels

- Protection du patrimoine : produits, éléments juridiques et prestations en nature
- Protection de la personne : produits, éléments juridiques et services à la personne
- Solutions d'épargne et retraite
- Assistance et services associés

UE3 : Exploiter le multi-accès au service et au bénéfice du client

- Stratégie des acteurs de l'e-assurance
- Le consommateur à l'ère du numérique : quel marketing ?
- Outils informatiques et traitement de l'information
- Communication et relation client (dont anglais professionnel et techniques de communication professionnelle écrite et orale)

UE4 : Projet tuteuré

Modalités de la certification

La certification s'obtient après une évaluation intégrant les modalités suivantes :

- Contrôle continu au long de l'année sur tout ou partie des éléments constitutifs
- Evaluation des connaissances par des épreuves écrites en fin de premier et de second semestre sur tout ou partie des éléments constitutifs
- Production et soutenance devant un jury d'un projet de groupe tuteuré
- Evaluation éventuelle des compétences en fin de seconde semestre.

Le bénéfice des composantes acquises peut être gardé trois ans.

Conditions d'inscription à la certification	Oui	Non	Indiquer la composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
En contrat d'apprentissage	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Après un parcours de formation continue	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
En contrat de professionnalisation	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Par candidature libre		X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Par expérience <i>Date de mise en place en 2013</i>	X	X	Enseignants-chercheurs et professionnels

Liens avec d'autres certifications (cadre 8)	Accords européens ou internationaux (cadre 9)
Aucune	Aucun

Base légale (cadre 10)

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement)

Arrêté du 17/11/99 publié au JO du 24 novembre 1999 et au BO n°44 du 09 décembre 99

Références autres

Néant

Pour plus d'informations (cadre 11)

Statistiques

OEMA Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance
FFSA Fédération française des sociétés d'assurance
GEMA : Groupement des entreprises mutuelles d'assurances

Autres sources d'informations

Néant

Lieu(x) de certification

Université Paris Ouest – Nanterre – La Défense

Lieu(x) de préparation à la certification déclaré(s) par l'organisme certificateur

Université Paris Ouest – Nanterre – La Défense (campus de Nanterre)
Université Paris Ouest – Nanterre – La Défense (pôle Léonard de Vinci)
Institut de formation de la profession de l'assurance (La Défense)
Lycée Paul Lapie (Courbevoie)

Historique

Néant

Liste des liens sources (cadre 12)

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

www.u-paris10.fr
www.ifpass.fr
www.lyc-lapie-courbevoie.ac-versailles.fr