

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 5477**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible (La certification ne bénéficie plus de l'enregistrement au RNCP)*

CQP : Certificat de qualification professionnelle Conseiller(ère) mutualiste

Nouvel intitulé : Conseiller(ère) mutualiste

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION                    | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|---|--|
| Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM) | Président de la CPNEFP Mutualité                 |

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3300 - Mutualité

#### Code(s) NSF :

312t Négociation et vente, 313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

#### Formacode(s) :

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

Le/La conseiller(ère) mutualiste conseille, promeut la gamme de produits de prestations et de services spécifiques à la mutuelle (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite ...) auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises en réalisant des études spécifiques et un suivi de ses clients.

Il/Elle est plus particulièrement chargé(e) de :

- valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès de ses adhérents, des prospects et des professionnels de santé, et entretenir un suivi relationnel avec différents partenaires,
- proposer des produits adaptés à chaque client,
- assurer une fonction constante de communication auprès des adhérents et des prospects,
- enrichir une base de données adhérents/prospects.

Le/La titulaire de la certification est capable de :

- établir une relation de qualité avec l'interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial
- faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- détecter et analyser les risques à assurer chez les clients / prospects
- répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- traiter les demandes d'informations et les objections
- proposer des produits adaptés à chaque client
- promouvoir et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, des professionnels de santé dans les argumentaires
- détecter et analyser les risques à assurer chez les clients / prospects
- proposer un produit ou service adapté à la situation de l'adhérent ou du prospect et argumenter sa proposition
- conclure l'entretien par un acte de vente
- négocier les termes contractuels du service proposé
- conseiller les prospects et clients sur le plan juridique et fiscal
- conseiller les entreprises dans la mise en place de leurs régimes de protection sociale
- établir et entretenir une relation de confiance avec son portefeuille d'adhérents
- identifier les potentialités de développement et d'évolution des contrats
- organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance...

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

Le/La conseiller(ère) mutualiste est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité.

Les emplois occupés peuvent être :

- conseiller/conseillère mutualiste
- conseiller/conseillère en assurances

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

C1102 : Conseil clientèle en assurances

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte sept composantes principales :

1. utilisation des techniques commerciales adaptées en face à face et au téléphone auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises
2. analyse du marché et développement d'un portefeuille d'adhérents,
3. valorisation de l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents des prospects et des professionnels de santé
4. intégration de la réglementation liée au code de la mutualité, à la santé et à la prévoyance, dans les situations de vente et de conseil auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises
5. conseil en produits et services adaptés, à partir de sa connaissance des produits, des risques et des bénéficiaires
6. suivi et analyse de son activité commerciale en utilisant les outils de gestion administrative et commerciale

## 7. organisation de ses activités de conseiller(ère) mutualiste.

N.B. : Dans tous les cas, un entretien d'accueil et d'orientation est prévu en amont afin d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu à une évaluation et les compétences à acquérir qui feront l'objet d'une formation comportant des modules de formation en centre et des périodes en entreprise.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

| 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   |   |
| Après un parcours de formation continue                          | X   |     | Deux représentants de l'organisation patronale (UGEM)<br>Deux représentants des organisations syndicales. |
| En contrat de professionnalisation                               | X   |     | idem  |
| Par candidature individuelle                                     | X   |     | idem  |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2007                      | X   |     | idem  |

|                                   | 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 :**

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

Arrêté du 03 octobre 2007 publié au Journal Officiel du 13 octobre 2007 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, avec effet au 13 octobre 2007, jusqu'au 13 octobre 2009.

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

**Références autres :**

Arrêté du 12 juillet 2010 publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Conseiller(ère) mutualiste, avec effet au 22 juillet 2010, jusqu'au 22 juillet 2012.

#### Pour plus d'informations

**Statistiques :**

116 CQP Conseiller Mutualiste délivrés en 2009

313 CQP Conseiller Mutualiste délivrés depuis 2005

**Autres sources d'information :**

UGEM

**Lieu(x) de certification :**

OEMM (Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité)

17 avenue Victor Hugo

75016 Paris

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

**Historique de la certification :**

**Certification suivante :** Conseiller(ère) mutualiste