

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26312**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION   | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S)<br>DE LA CERTIFICATION |
|--|---|
| Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité - Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM) | Président   |

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3300 - Mutualité

#### Code(s) NSF :

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) chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents, professionnel des situations d'accueil en face-à-face et par téléphone, informe, oriente, traite et suit des dossiers de gestion et de promotion de prestations, de produits ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques auprès d'adhérents et de prospects

Le(la) chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents assure les activités suivantes :

- Accueil, orientation et conseil des différentes catégories d'interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle dans le cadre d'une communication multicanal,
  - Traitement des demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur,
  - Valorisation de l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé,
  - Mise en œuvre de différentes démarches (appels sortants, ...) dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation,
  - Présentation et promotion de la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins,
  - Mise à jour de la base de données clients-adhérents/prospects,
- Le titulaire de la certification est capable de :
- Accueillir, informer, orienter à partir de la connaissance des offres et services, des publics cibles et de la mutuelle.
  - Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la Mutualité.
  - Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil.
  - Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures de gestion en vigueur au sein de la mutuelle.
  - Mettre en œuvre des actions de fidélisation.

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

Le/la Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité sur des activités d'assurance et principalement au sein d'agences et de sections départementales.

Les emplois occupés peuvent être :

- Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents,
- Agent d'accueil,
- Chargé(e) d'accueil et de développement,
- Chargé d'accueil commercial,
- Conseiller agence

#### 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 cinq composantes :

1. Accueillir, informer, orienter à partir de la connaissance des offres et services, des publics cibles et de la mutuelle
2. Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la Mutualité
3. Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil
4. Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures de gestion en vigueur au sein de la mutuelle
5. Mettre en œuvre des actions de fidélisation

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                      | OU | 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  |     | 100% de professionnels |
| En contrat de professionnalisation                               | X  |     | Idem                   |
| Par candidature individuelle                                     | X  |     | Idem                   |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2011                      | 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 26 mai 2016 publié au Journal Officiel du 07 juin 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents" avec effet au 07 juin 2016, jusqu'au 07 juin 2020.

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

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

Présentation de la démarche de certification de la branche Mutualité :  
<http://www.ugem.net/les-certificats-de-qualification-professionnelle.aspx>

Accès direct à la présentation, à la brochure d'information et au dispositif VAE relatifs au certificat de qualification professionnelle « Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents » :  
<http://www.ugem.net/charge-accueil-relation-clients-adherents.aspx>

Site internet dédié à la présentation des métiers en Mutualité (fiches métiers + Vidéos) :  
<http://www.metiers-mutualite.com>

Site de la Fédération nationale de la Mutualité Française :  
<http://www.mutualite.fr>

##### 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 :