

**Guide Certificat de Qualification Professionnelle :
Téléconseiller(ère)**

SOMMAIRE GENERAL

GUIDE CQP TELECONSEILLER(ERE)

Partie 1 : Présentation des CQP et des modalités d'organisation et de fonctionnement	page 3
<u>1 – Présentation des CQP de la Mutualité</u>	page 4
<u>2 – L'accès aux CQP par la formation</u>	page 9
<u>3 – L'accès aux CQP par la Validation des Acquis de l'Expérience</u>	page 12
<u>4 – Liste des personnes référentes sur le CQP</u>	page 15
Partie 2 : Les outils du CQP Téléconseiller (ère)	page 16
<u>Référentiel de compétences</u>	page 17
<u>Guide d'entretien et d'accueil et d'orientation</u>	page 20
<u>Livret de suivi de la formation</u>	page 30
<u>Guide du tuteur</u>	page 48
<u>Livret d'évaluation finale en entreprise</u>	page 70

Partie 1 : Présentation des CQP et des modalités d'organisation et de fonctionnement

Dans l'objectif de **développer et reconnaître les compétences** des salariés pour répondre aux nouveaux besoins des mutuelles face aux changements en cours, de faciliter la **mobilité professionnelle** et de former les **nouveaux salariés**, les partenaires sociaux représentés dans la branche de la Mutualité ont décidé de s'engager dans un processus de reconnaissance des qualifications par la création de **certifications professionnelles** accessibles à l'issue de parcours de formation individualisés ou par la validation des acquis de l'expérience.

Cette démarche a donné lieu à la création de cinq **Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)** :

- CQP Conseiller(ère) mutualiste,
- CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents,
- CQP Téléconseiller(ère),
- CQP Assistant(e) commercial(ère),
- CQP Spécialiste prestations santé-prévoyance.

Reconnue au sein de la branche professionnelle, chaque certification se compose d'un référentiel de compétences organisé autour des grands domaines de compétences devant être maîtrisés par les salariés exerçant le métier visé, ainsi que d'un référentiel de certification précisant le niveau de maîtrise attendu dans chaque domaine de compétence.

Les modalités d'accès et d'obtention de ces CQP sont présentées dans les pages qui suivent.

1 – Présentation des CQP

1.1 - Dans quel objectif ?

- **Pour les mutuelles :**

- Professionnaliser les salariés exerçant le métier concerné pour répondre aux évolutions des activités des mutuelles
- Faciliter une mobilité interne d'un métier à l'autre,
- Permettre aux nouveaux entrants d'acquérir toutes les compétences nécessaires avec une démarche formalisée.

- **Pour les salariés :**

Pour des salariés exerçant le métier :

- Développer les compétences liées à l'évolution de leur métier,
- Faire reconnaître les compétences acquises par l'expérience et obtenir une qualification reconnue par la branche.

Pour des salariés entrant dans le métier (salariés en situation de reconversion, de changement de métier ou personnes recrutées)

- Acquérir toutes les compétences liées au métier,
- Obtenir une qualification reconnue par la branche.

1.2 - Pour quels candidats ?

- Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier (dans le cadre, par exemple de périodes de professionnalisation),
- Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation.

1.3 - Quels contenus pour les 4 CQP ?

Le titulaire du **CQP Conseiller(ère) mutualiste** est capable de :

- Conseiller, promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (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.
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, 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 titulaire du **CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents** est capable de :

- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle dans le cadre d'une communication multicanal,
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur,
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé,
- Effectuer différentes démarches (appels sortants, ...) dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation,
- Présenter et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins,
- Mettre à jour la base de données clients-adhérents/prospects,
- Entretenir ses connaissances sur la réglementation en vigueur.

Le titulaire du **CQP Téléconseiller(ère)** est capable de :

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies,
- Répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents, assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle,
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels,
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction,
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active,
- S'adapter aux situations de stress.

Le titulaire du **CQP Assistant(e) commercial(e)** est capable de :

- Prendre les rendez-vous pour les conseillers mutualistes, gérer et suivre les agendas, assurer les relances téléphoniques assorties d'une argumentation commerciale,
- Assister le ou les conseiller(s) mutualiste(s) pour établir une relation et fournir des précisions techniques et administratives,
- Assurer des permanences pour apporter des informations nécessaires aux adhérents et aux prospects,
- Assurer le suivi par des contacts téléphoniques réguliers pour consolider et fidéliser la relation,
- Faire circuler l'information utile à l'équipe des commerciaux,
- Etablir les contrats et en assurer la transmission auprès des interlocuteurs concernés,
- Assurer la gestion et le suivi de ces contrats.

Le titulaire du **CQP Spécialiste prestations** est capable de :

- Traiter des demandes complexes et des réclamations avec réponses personnalisées,
- Suivre l'utilisation du système d'informations et traiter les anomalies du processus de production au regard de la réglementation,
- Prendre en compte et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des professionnels de la protection sociale,
- Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion,
- Mettre en place et conduire des actions d'amélioration,
- Fournir un appui technique aux gestionnaires et aux conseillers.

1.4 - Remarques

Les partenaires sociaux ont décidé qu'une gratification de 120 points (1 point correspond en 2013 à 7,97 €) serait attribuée à toute personne ayant obtenu un CQP de la branche.

Par ailleurs, l'obtention d'un CQP ne permet pas de bénéficier d'une équivalence avec un niveau de la nomenclature du Ministère de l'Education Nationale. Il n'y a donc pas de passerelle avec des diplômes à l'heure actuelle, même si la Branche s'attache à en rechercher.

1.5 - Quel parcours pour acquérir les CQP ?

1 – Par un parcours de formation individualisé

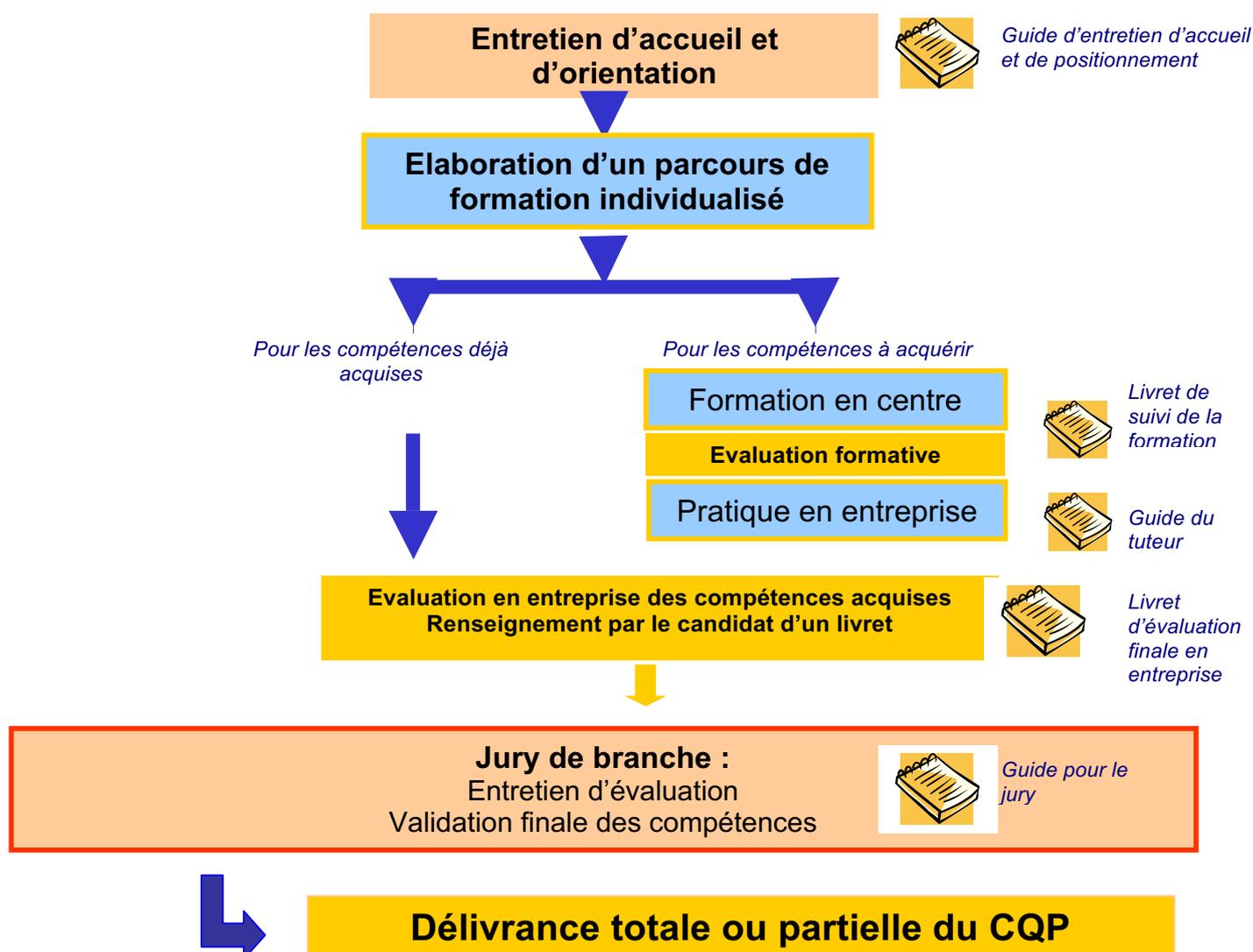
- pour développer les compétences des salariés exerçant le métier
- pour permettre aux nouveaux entrants d'acquérir toutes les compétences du métier

L'entretien d'accueil et d'orientation doit permettre d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu directement à 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.

Le processus d'évaluation comprend trois phases :

1. **Renseignement par le candidat d'un livret** portant sur les activités réalisées en entreprise. Ce livret est transmis au jury
2. **Evaluation en entreprise** par le responsable hiérarchique et un autre évaluateur (tuteur et/ou formateur interne et/ou autre professionnel expérimenté)
3. **Entretien avec le jury** qui dispose du livret rempli par le candidat et des résultats des évaluations

L'ensemble de ces documents correspond à des outils mis en place par la branche professionnelle. Les évaluations faites par le jury final s'appuieront sur ces outils.



2 – Par la validation des acquis de l'expérience

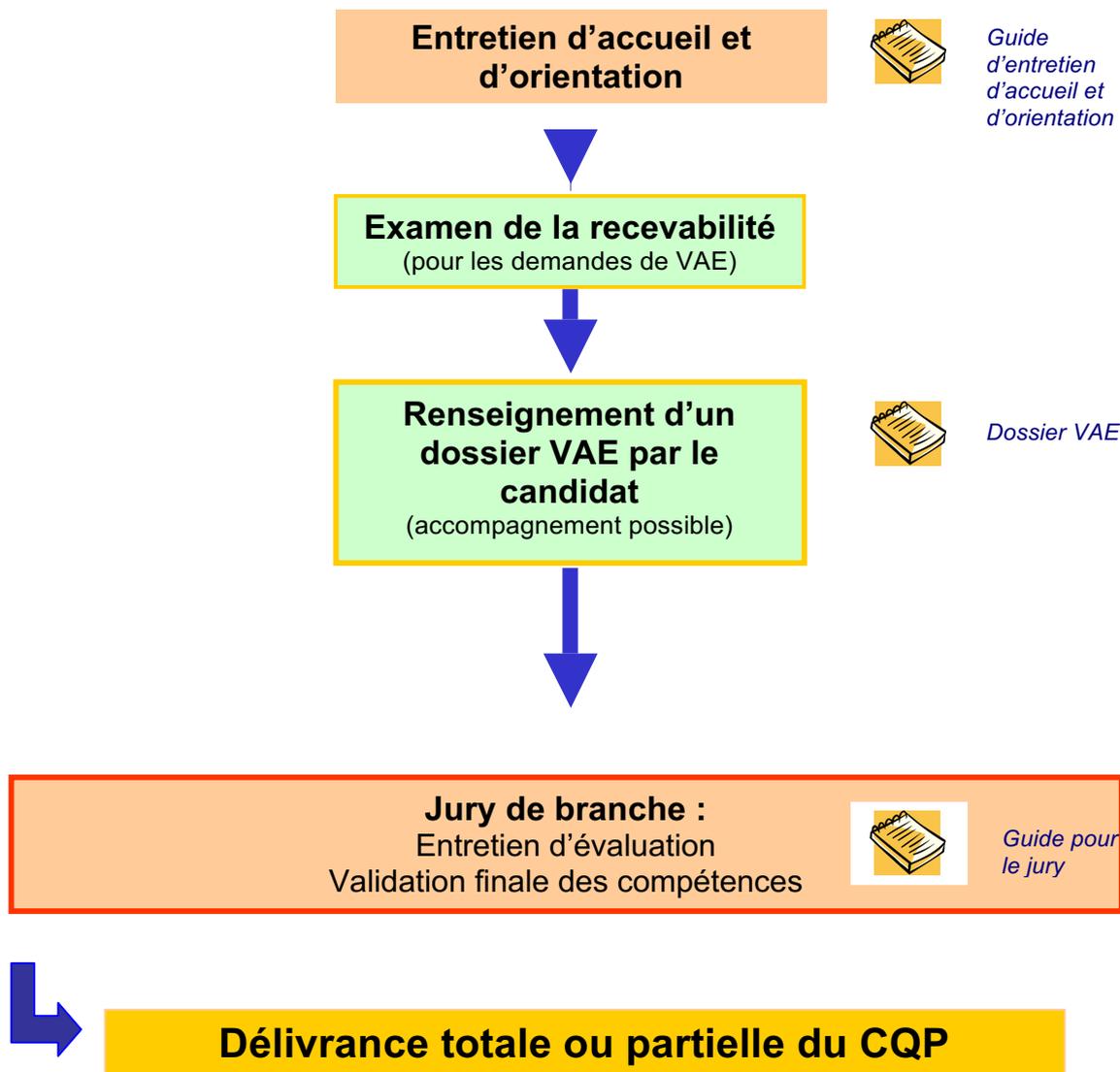
- pour des personnes ayant une expérience correspondant au métier. Ces personnes peuvent ne pas être salariées d'une mutuelle lorsqu'elles déposent leur demande.

L'entretien d'accueil et d'orientation doit permettre :

- de vérifier la recevabilité des candidatures (existence et contenu de 3 années d'expérience selon les critères définis par la branche et examen des pièces justificatives),
- de mettre à jour l'expérience du candidat au regard du référentiel de compétences du CQP.

Le processus d'évaluation comprend deux phases :

1. la mise en évidence de l'expérience du candidat, effectuée au travers d'un dossier de validation des acquis de l'expérience étudié par le jury final,
2. l'évaluation des compétences du candidat par le jury, à partir d'un entretien et de l'analyse du dossier VAE, et la délivrance de tout ou partie de la certification (par domaine de compétence)



2 – L'accès aux CQP par la formation

2.1 - Modalités d'inscription

L'inscription est réalisée par l'entreprise auprès de l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité (OEMM), chargé par la CPNEFP de la Mutualité de l'organisation, de la mise en œuvre et du suivi des opérations de certification. Les modalités de l'inscription ainsi que les pièces à fournir sont définies par la CPNEFP, sur proposition de l'OEMM.

A partir de la date de son inscription, le candidat dispose de 3 ans pour se présenter une 1^{ère} fois au jury.

2.2 – Entretien d'accueil et d'orientation

Objectif :

- Identifier les compétences déjà acquises par le salarié et les compétences restant à acquérir,
- Pour les compétences restant à acquérir, indiquer les modules à suivre par le candidat.

Mise en œuvre de l'entretien :

- Au sein de l'entreprise, par un responsable RH ou opérationnel,
- Avec l'appui d'un organisme de formation agréé par la CPNEFP, si l'entreprise le souhaite ou d'un consultant mandaté par l'entreprise.

Cet entretien s'appuie sur un outil :

- le guide d'entretien d'accueil et d'orientation, permettant d'analyser l'expérience du candidat, d'étudier son profil, ses motivations, d'identifier ses aptitudes au métier concerné, de l'informer sur les modalités d'organisation du CQP et de construire un parcours de formation individualisé dont le contenu est consigné par écrit.

Le parcours individualisé est défini par l'entreprise. Il peut comprendre la totalité des modules de formation pour les candidats débutants ou les salariés accédant à un nouveau métier ou une partie seulement de ces modules pour les salariés expérimentés, sans qu'il soit obligatoire de suivre un nombre minimum de modules.

Un exemplaire de la description du parcours individualisé devra être adressé à l'OEMM au moment de l'inscription du candidat.

2.3 – Parcours de développement des compétences

Il comporte :

- des modules de formation (formation en centre),
- des périodes en entreprise.

Ce parcours s'appuie deux outils :

- le livret de suivi de la formation, comprenant :
 - le détail des modules de formation suivis par le candidat
 - des évaluations formatives réalisées au sein du centre de formation à partir de grilles d'évaluation fournies par la CPNEFP
- Un guide du tuteur

Formation en centre :

Pour être valide, la formation préparant au CQP doit être impérativement délivrée par un organisme agréé par la CPNEFP. Les demandes d'agrément des organismes de formation sont adressées à l'OEMM et instruites par la CPNEFP à un rythme et selon des modalités définies par la CPNEFP. La durée de la formation est définie conjointement par l'entreprise et l'organisme de formation en fonction du contenu du parcours individualisé défini par l'entreprise et des méthodes pédagogiques pratiquées par l'organisme de formation.

L'entreprise choisit le centre de formation chargé de la formation du ou des candidats qui souhaitent se présenter au CQP parmi les centres agréés par la branche.

Cette formation doit s'organiser autour d'une alternance entre des temps de formation en centre et des temps de mise en pratique en entreprise.

Pour l'ensemble des modules du CQP, la durée totale de la formation sera de 280 heures à 320 heures.

A l'issue de chaque module de formation, le centre de formation organise une évaluation des connaissances et compétences acquises par le candidat selon des modalités et des grilles d'évaluation définies par la CPNEFP. Les résultats de ces évaluations sont transmis à l'entreprise. Ils seront transmis par l'entreprise au jury final, et sont consignés dans le livret de suivi de la formation.

Pratique en entreprise :

Chaque candidat est suivi, pour les périodes de mise en pratique et l'évaluation en entreprise, par son responsable hiérarchique et par un autre évaluateur (tuteur et/ou formateur interne et/ou autre professionnel expérimenté).

Un « **guide du tuteur** » leur est proposé afin de les outiller dans ces activités et de réaliser – s'ils le souhaitent – des évaluations à mi-parcours.

Leurs **missions tutorales** sont les suivantes :

- accueillir les candidats dans le service et / ou l'entreprise (pour les nouveaux entrants ou les salariés en cours de changement de métier),
- les informer et les guider dans la prise en main de leur nouveau métier,
- organiser avec les salariés concernés l'activité des candidats dans l'entreprise et contribuer à l'acquisition des savoir-faire professionnels,
- assurer la liaison avec le centre de formation et le jury d'évaluation final,
- effectuer des évaluations intermédiaires donnant lieu à la formulation d'objectifs de progression,
- s'assurer que les candidats ont rempli les parties les concernant dans le livret d'évaluation finale en entreprise,
- évaluer les compétences acquises par le candidat et renseigner le livret d'évaluation finale en entreprise sur la base des critères définis par la CPNEFP.

2.4 – Evaluation des compétences acquises

1 - Renseignement par le candidat d'un livret portant sur les activités réalisées en entreprise. Ce livret est transmis au jury.

2 - Evaluation en entreprise par le responsable hiérarchique et un autre évaluateur (tuteur et/ou formateur interne et/ou autre professionnel expérimenté)

Cette évaluation s'appuie sur un outil :

- le livret d'évaluation finale en entreprise, comprenant :
 - le descriptif, par le candidat, des activités réalisées en entreprise au cours des périodes de mise en pratique,
 - les résultats des évaluations en entreprise réalisées par les évaluateurs, sur la base de grilles d'évaluation fournies par la CPNEFP.

L'évaluation est organisée par l'entreprise en fin de parcours, lorsque les évaluateurs estiment que le candidat a acquis les compétences. L'avis des deux évaluateurs, qui permet d'attester du niveau de maîtrise des compétences atteint par le candidat en situation professionnelle, est fondamental pour l'obtention du CQP. Il est consigné par écrit dans le livret d'évaluation finale en entreprise.

2.5 – Evaluation et validation par le jury final

Les évaluations par le jury final seront organisées par l'OEMM à réception d'un nombre suffisant de livrets d'évaluation finale en entreprise dûment renseignés. Une fois le livret d'évaluation finale et, s'il y a lieu, le livret de suivi de la formation transmis à l'OEMM, le candidat sera invité à un entretien avec un jury final. Celui-ci sera organisé :

- pour les **CQP Conseiller(ère) mutualiste, Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents et Spécialiste prestations santé-prévoyance** autour d'une présentation orale prenant la forme d'un diaporama destiné à présenter la formation et l'expérience du candidat ainsi que son approche du secteur de la Mutualité (10 minutes), d'un entretien avec le jury 10 minutes) et d'une phase de délibération,
- pour les **CQP Assistant(e) commercial(e) et Téléconseiller(ère)** autour d'un entretien d'une durée de 20 minutes environ et d'une phase de délibération.

Le jury d'évaluation finale est composé de 4 personnes (deux représentants de l'UGEM, dont, le cas échéant, le responsable de l'OEMM, deux représentants des syndicats de salariés). Il est présidé par un de ses membres, désigné en début de séance. La présidence reviendra alternativement à un représentant employeur et un représentant salarié.

A l'issue de cet entretien et au regard de l'ensemble des résultats obtenus par le candidat, le jury délivrera en totalité ou en partie le CQP (par domaines de compétences). En cas de validation partielle, les domaines de compétences obtenus ont une validité de 5 ans. Pour que le CQP soit délivré, il est nécessaire que la totalité des domaines de compétences soient acquis. Le Président remplit la fiche de décision du jury qui sera transmise au candidat. Le jury est souverain. Il n'a pas à justifier ses décisions. Ses décisions ne peuvent faire l'objet d'aucun recours.

3 – L'accès aux CQP par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

3.1 - Modalités d'inscription

L'inscription est réalisée par le candidat auprès de l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité (OEMM), chargé par la CPNEFP de la Mutualité de l'organisation, de la mise en œuvre et du suivi des opérations de certification. Les modalités de l'inscription ainsi que les pièces à fournir sont définies par la CPNEFP, sur proposition de l'OEMM.

3.2 - Description de la procédure de VAE

La démarche de Validation des Acquis de l'Expérience comprend trois phases :

- **L'entretien d'accueil et d'orientation,**
- la mise en évidence de **l'expérience du candidat**, effectuée au travers d'un **dossier de Validation des Acquis de l'Expérience** étudié par le jury final,
- **l'évaluation finale** du candidat, au travers d'un entretien avec le jury permettant d'évaluer les compétences acquises pour l'obtention du CQP et de délivrer tout ou partie de la certification.

Pour être reçu par le jury final, le candidat devra transmettre à l'OEMM :

- son **Curriculum Vitae** détaillé,
- un **descriptif des postes occupés** dans des structures de la branche (avec justificatifs : attestations employeurs, associations, ou bulletins de salaire),
- des **preuves issues de l'expérience** du candidat et documents en relation directe avec son activité professionnelle ou extra-professionnelle : courriers de clients, articles de presse, photos, ...
- son **dossier VAE** dûment renseigné.

Le dossier VAE se compose notamment d'une série de questions ayant trait aux domaines de compétences composant le référentiel du CQP. Il est demandé au candidat d'apporter des exemples précis et détaillés de son expérience.

3.3 – Entretien d'accueil et d'orientation

Pour les candidats souhaitant présenter un des CQP de la branche par la Validation des Acquis de l'Expérience, l'entretien d'accueil et d'orientation est organisé et réalisé par un des centres de formation agréés par la CPNEFP.

Le centre est chargé, dans le cadre de cet entretien :

- de vérifier la recevabilité des candidatures (existence et contenu de 3 années d'expérience selon les critères définis par la branche et examen des pièces justificatives),
- d'effectuer un premier examen de l'expérience du candidat au regard du référentiel de compétences du CQP.

La nature de l'expérience devant être acquise par le candidat, pour être recevable dans le cadre d'une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience de la Mutualité, est la suivante :

- pour le CQP Conseiller(ère) mutualiste : avoir une expérience de conseil, de promotion et de vente de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle de particuliers et/ou d'entreprises acquise dans le cadre d'une activité salariée, non salariée ou bénévole. La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.
- Pour le CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents : avoir une expérience en situation de face-à-face et par téléphone d'accueil et d'orientation, de traitement et de suivi de 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, acquise dans le cadre d'une activité salariée, non salariée ou bénévole. La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.
- Pour le CQP Téléconseiller(ère) : avoir une expérience d'accueil, d'orientation, de conseil, de promotion au travers d'outils téléphoniques de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques auprès de prospects et d'adhérents, acquise dans le cadre d'une activité salariée, non salariée ou bénévole. La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.
- Pour le CQP Assistant(e) commercial(e) : avoir une expérience d'assistantat commercial auprès d'équipes de commerciaux ou de conseillers intervenant dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle de particuliers et/ou d'entreprises, acquise dans le cadre d'une activité salariée, non salariée ou bénévole. La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.
- Pour le CQP Spécialiste prestations : avoir une expérience de traitement et de gestion de dossiers ou réclamations complexes nécessitant une démarche d'analyse et de recherche dans le domaine de la santé ou dans le domaine de la prévoyance, ainsi que de contrôle de la conformité et de la qualité de la production, de l'application du processus de production et de la bonne affectation des prestations, acquise dans le cadre d'une activité salariée, non salariée ou bénévole. La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.

A l'issue de l'entretien, une fois la vérification de la recevabilité de la demande effectuée, le centre remet au candidat un livret de VAE qui sera le support à la présentation de son expérience. Il propose également au candidat une prestation d'accompagnement destinée à aider le candidat à la VAE à renseigner son livret VAE et à préparer l'entretien avec le jury final.

3.4 – Prestation d'accompagnement

Elle doit être réalisée par un des centres agréés par la CPNEFP et donner lieu à la signature d'une convention d'accompagnement précisant la nature du soutien fourni au candidat ainsi que l'organisation matérielle de la prestation (accompagnement téléphonique, entretiens en face à face, durée des différents temps d'échange, ...).

La prestation d'accompagnement a pour objet d'aider le candidat à mettre en évidence la nature de son expérience en vue de renforcer ses chances d'obtenir son CQP. Il ne s'agit en aucun cas pour le centre de formation de renseigner le livret de VAE à la place du candidat ou de lui suggérer de « bonnes réponses », mais de lui permettre de faire ressortir les points saillants de son expérience (choix des situations à présenter, nature des éléments présentés, détail donné, ...). Une préparation de l'entretien avec le jury final pourra également être proposée.

3.5 - Evaluation et validation par le jury final

Les évaluations par le jury final seront organisées par l'OEMM à réception d'un nombre suffisant de livrets de suivi VAE dûment renseignés. L'entretien avec le jury donne lieu à un approfondissement des éléments présentés dans le livret VAE. Une fois réceptionnés par l'OEMM, les livrets VAE sont transmis aux membres du jury. Ils sont examinés avant l'entretien final d'évaluation.

Le jury d'évaluation finale est composé de 4 personnes (deux représentants de l'UGEM, dont, le cas échéant, le responsable de l'OEMM, deux représentants des syndicats de salariés). Il est présidé par un de ses membres, désigné en début de séance. La présidence reviendra alternativement à un représentant employeur et un représentant salarié.

A l'issue de cet entretien et au regard de l'ensemble des résultats obtenus par le candidat, le jury délivrera en totalité ou en partie le CQP (par domaines de compétences). Pour que le CQP soit délivré, il est nécessaire que la totalité des domaines de compétences soient acquis. Le Président remplit la fiche de décision du jury qui sera transmise au candidat. Le jury est souverain. Il n'a pas à justifier ses décisions. Ses décisions ne peuvent faire l'objet d'aucun recours.

En cas de validation partielle, les unités de compétences obtenues ont une validité de 5 ans. Le jury précisera la nature de l'expérience professionnelle à approfondir en entreprise ou, le cas échéant, les modules de formation pouvant être suivis par le candidat. La liste des organismes de formation agréés par la CPNEFP sera également remise au candidat.

4 – Liste des personnes référentes sur le CQP

4.1 – Les organismes de formation labellisés par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

CQP	ORGANISME DE FORMATION	FORMATION	VAE	TEL	MAIL
Téléconseiller(e)	ARGUS DE L'ASSURANCE FORMATIONS	X		01 79 06 74 12	annabelle.rota@infopro-digital.com
	ARPEGE FORMATION	X	X	03 28 42 92 42	c.leclaire@arpege-formation.fr
	GROUPE IGS	X	X	01 80 97 56 79	fferrandi@groupe-igs.fr
	IFPASS	X	X	01 47 76 58 37	nbenakli@ifpass.fr
	IMPACT	X	X	01 46 00 33 59	sophie.aroud@mutex.fr
	PIC FORMATION	X		06 50 20 29 56	pcharon@pic-formation.com
	SIGMA FORMATION	X	X	04 91 29 63 80	anne-catherine.josset@sigma-formation.fr
	TELERESSOURCES	X		01 45 55 56 57	ffirino@teleressources.fr

L'agrément sur les CQP Mutualité a été délivré jusqu'à septembre 2020.

4.2 – L'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité – OEMM

- Amandine LEVIEL – 01 53 64 53 45 – a.leviel@ugem.net
- Asmahani AHAMADA – 01 53 64 53 47 – a.ahamada@ugem.net

4.3 – L'Organisme Paritaire Collecteur Agréé de la Mutualité – OPCA

- UNIFORMATION – Nicolas BIZEUL – 01 53 02 13 53 – nbizeul@unifformation.fr

**Partie 2 : Les outils du Certificat de
Qualification Professionnelle
Téléconseiller(ère)**

Référentiel de compétences

La finalité du métier de Téléconseiller(ère) est de :

- Gérer les appels entrants et / ou sortants dans le respect d'objectifs quantitatifs
- Promouvoir l'image de la mutuelle.

Le titulaire du CQP Téléconseiller(ère) est capable de :

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies,
- Répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents, assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle,
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels,
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction,
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active,
- S'adapter aux situations de stress.

Il maîtrise 5 domaines de compétences :

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa **connaissance des produits, et des publics cibles et de la mutuelle**

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Domaine 4 :

Optimiser les potentialités offertes par l'**outil téléphonique** dans les activités de prospection, de conseil et de télévente

Domaine 5 :

Utiliser les **outils informatiques** de traitement de l'information liée à la **gestion des appels téléphoniques**

Référentiel de compétences

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa **connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle**

Savoir-faire :

- Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur,
- Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation
- Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...)

Savoirs :

- Les différents produits des mutuelles
- Les publics cibles

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Savoir-faire :

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil
- Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle

Savoirs :

- Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale)
- Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle
- Connaissance du contexte économique et de son évolution

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Savoir-faire :

- Prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil
- Connaître les risques liés aux conseils donnés, pour l'adhérent et pour la mutuelle et identifier les limites de son intervention,
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise

Savoirs :

- Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents)
- Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance

Domaine 4 :

Optimiser les potentialités offertes par l'**outil téléphonique** dans les activités de prospection, de conseil et de télévente

Savoir-faire :

- Etablir une relation de qualité avec l'adhérent ou le prospect au téléphone
- Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection
- Adapter sa communication à l'interlocuteur notamment lors des appels difficiles
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Conclure l'entretien positivement (prise de rendez-vous, vente, ...)
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Savoirs :

- Technique d'entretien et de télévente

Domaine 5 :

Utiliser les **outils informatiques** de traitement de l'information liée à la **gestion des appels téléphoniques**

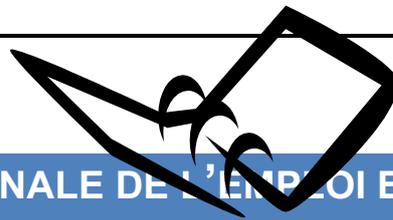
Savoir-faire :

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Utiliser les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...)
- Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...)
- Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts

Savoirs :

- Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur – base de données
- Maîtrise d'une messagerie et d'internet
- Maîtrise des fonctionnalités d'outils spécifiques de traitement de l'information

Date de l'entretien :



Nom et prénom du candidat :

**COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE**

Signature :

Personne ayant réalisé l'entretien d'accueil :
**Certificat de Qualification
Professionnelle**

Nom et prénom : **Téléconseiller(ère)**

Fonction **Guide d'entretien d'accueil et
d'orientation**

Cachet de l'entreprise et signature :

Objectifs de l'entretien

- Présenter au candidat le CQP

- Orienter le candidat, en fonction de son profil :
 - ➔ Soit vers une démarche de validation des acquis de l'expérience
 - ➔ Soit vers une démarche de développement des compétences

- En cas d'orientation vers le développement des compétences, examiner les compétences acquises par le candidat au regard des différents domaines du CQP, afin de l'orienter vers la formation ou vers l'évaluation de ses acquis pour chacun des domaines

Déroulement de l'entretien

Accueil

- Accueillir le candidat et présenter les participants

- Rappeler l'objectif et le contexte de l'entretien :

Il s'agit dans un premier temps d'accueillir le candidat, de lui expliquer le contenu du CQP et le parcours possible pour l'acquérir.

Dans un deuxième temps, l'entretien porte sur l'expérience professionnelle du candidat. Les questions posées visent à mieux comprendre les activités du candidat et à voir si elles correspondent aux compétences requises pour le CQP. Ce n'est pas une évaluation, ni un examen, et il n'y a pas de jugement de valeur vis-à-vis du candidat. Il s'agit de conseiller et d'orienter le candidat au mieux.

- Présenter les phases de l'entretien :

Après avoir présenté le CQP, il s'agit d'avoir une approche globale de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation.

Première partie de l'entretien : Présentation du CQP et des parcours possibles pour l'acquérir

→ Présentation de la définition du CQP et des 5 domaines de compétences

Attention ! La branche de la Mutualité propose un ensemble de CQP répondant aux différents emplois proposés dans les mutuelles. Il appartient à chaque entreprise et à chaque candidat de faire le choix, selon l'expérience acquise et le projet de certification, de choisir le CQP le plus adapté :

- ➔ Si le cœur de métier du candidat est la conclusion de contrats et la prospection sur un territoire ou un type de produits déterminé : le CQP correspondant est le **CQP Conseiller(ère) mutualiste**
- ➔ Si le cœur de métier du candidat est l'accueil, l'information, le conseil et la vente de produits par téléphone : le CQP correspondant est le **CQP Téléconseiller(ère)**
- ➔ Si le cœur de métier du candidat est l'accueil, l'information, le conseil et la vente de produits en situation de face-à-face et par téléphone : le CQP correspondant est le **CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents**
- ➔ Si le cœur de métier du candidat est l'organisation des activités et l'assistance aux conseillers mutualistes : le CQP correspondant est le **CQP Assistant(e) Commercial(e)**
- ➔ Si le cœur de métier du candidat est le traitement et la gestion des dossiers santé-prévoyance : le CQP correspondant est le **CQP Spécialiste prestations santé-prévoyance**

→ Présentation des parcours possibles pour les candidats, à partir du schéma récapitulatif :

Parcours de développement des compétences :

- ➔ Accessible à tout salarié d'une mutuelle, ayant ou non une expérience de conseiller,
- ➔ L'entretien d'accueil et d'orientation permet d'identifier, à partir de l'expérience du candidat, les compétences du CQP qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir,
- ➔ Le candidat peut être directement évalué, sans suivre de formation, pour les domaines de compétences qui correspondent à ses acquis,
- ➔ Pour les compétences restant à acquérir, le candidat suit un parcours de formation individualisé : formation en centre et pratique en entreprise,
- ➔ Les compétences du candidat sont évaluées en entreprise,
- ➔ Le candidat est reçu en entretien par le jury final, qui délivre ou non le CQP.

Parcours de validation des acquis de l'expérience :

- ➔ Accessible à toute personne répondant aux critères définis par la branche (voir page 8),
- ➔ L'entretien permet d'identifier si le candidat remplit les conditions de recevabilité et de l'orienter vers la VAE si son expérience lui a permis d'acquérir l'ensemble des compétences de conseiller et s'il souhaite s'engager dans cette démarche,
- ➔ Le candidat orienté vers la VAE renseigne un dossier VAE et peut être accompagné dans cette démarche,
- ➔ Le candidat est reçu en entretien par le jury final, qui délivre ou non le CQP.

**Deuxième partie de l'entretien :
Analyse de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation**

Avant d'entrer dans un questionnaire plus précis, quelques questions ouvertes doivent permettre de mettre à l'aise le candidat et d'avoir une première vision globale de son expérience.

Il s'agit également de l'interroger sur ses souhaits et sa motivation.

Ensuite, les questions posées doivent permettre d'identifier si l'expérience du candidat lui a permis d'acquérir les compétences requises par le CQP dans les différents domaines.

Cet entretien doit permettre au candidat d'exprimer et de décrire son expérience professionnelle sous ses différentes facettes, quelle que soit l'entreprise où cette expérience a été acquise, afin de valoriser ses acquis et d'ancrer la démarche dans une dynamique positive.

Les questions sont à compléter et à adapter en fonction du candidat.

Domaine 1 :
Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits et des publics cibles et de la mutuelle

Exemples de questions :

*Avez-vous une expérience de conseil sur des produits et services proposés par les mutuelles au travers d'une activité de prospection téléphonique ?
 Quelle est la durée de cette expérience ?
 Sur quels produits a-t-elle porté ? Dans le cadre de quels types de campagnes de prospection ?
 Comment faites-vous pour identifier la situation et les besoins de l'adhérent ? Donnez un exemple où vous avez proposé un produit ou un service adapté à des besoins identifiés.
 Comment avez-vous argumenté ?*

Savoir-faire et savoirs requis par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur ● Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation ● Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...) 	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p>
<p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les différents produits des mutuelles ● Les publics cibles 	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p>

Domaine 2 :
Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles

Exemples de questions :

*Quelle est la durée de votre expérience dans le secteur de la Mutualité ?
 Que connaissez-vous de l'environnement de votre entreprise ? (contexte historique, économique, ...)
 Que connaissez-vous de l'organisation de votre entreprise (différents services, procédures internes, ...) ?
 Avez-vous eu une information ou une formation sur ces différents points ?
 Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une relation clientèle, de valoriser l'image de votre entreprise en tant que mutuelle ?
 Sur quels points ?*

Savoir-faire et savoirs requis par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil ● Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle 	<input type="checkbox"/> Pas du tout <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> En totalité
<p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale) ● Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle ● Connaissance du contexte économique et de son évolution 	<input type="checkbox"/> Pas du tout <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> En totalité

Domaine 3 :

Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Exemples de questions :

*Quelles sont vos obligations en tant que téléconseiller ? Donnez des exemples d'intégration de ces obligations dans vos activités quotidiennes.
 Donnez différents exemples d'application de la réglementation concernant les produits et services que vous avez été amenés à proposer.
 Avez-vous eu une information ou une formation sur les différents aspects de la réglementation ?*

Savoir-faire et savoirs requis par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil ● Connaître les risques liés aux conseils donnés, pour l'adhérent et pour la mutuelle ● Identifier les limites de son intervention ● Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise 	<input type="checkbox"/> Pas du tout <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> En totalité
<p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents) ● Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance 	<input type="checkbox"/> Pas du tout <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> En totalité

Domaine 4 :

Optimiser les potentialités offertes par l'**outil téléphonique** dans les activités de prospection, de conseil et de télévente

Exemples de questions :

Quelle expérience avez-vous de l'accueil, de la vente et de l'entretien au téléphone ? Sur quelle durée ?

Comment menez-vous les entretiens ? Auprès de quels adhérents ? Mettez-vous en œuvre des techniques différentes pour un adhérent et un prospect ?

Avez-vous suivi des formations aux techniques d'entretien téléphonique ? Si oui, lesquelles ? Maîtrisez-vous bien les techniques de vente ?

Savoir-faire et savoirs requis par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une relation de qualité avec l'interlocuteur au téléphone ● Mettre en confiance son interlocuteur lors des opérations de prospection ● Adapter sa communication à l'interlocuteur lors des appels difficiles ● Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée ● Conclure l'entretien positivement (prise de rendez-vous, vente, ...) ● Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien 	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p>
<p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Technique d'entretien et de télévente 	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p>

Domaine 5 :

Utiliser les **outils informatiques** de traitement de l'information liée à la **gestion des appels téléphoniques**

Exemples de questions :

Quels outils de gestion de l'information utilisez-vous : bases de données, logiciels de prospection, documents types, ... ?

Quels outils de transmission électronique utilisez-vous ?

Quels types de fiches contacts rédigez-vous ?

Comment gérez-vous l'interface entre les adhérents et les conseillers mutualistes ?

Comment vous organisez-vous pour gérer et diffuser efficacement les informations qui vous parviennent ?

Quels sont les différents outils mis à disposition par l'entreprise ? L'ensemble de ces outils est-il utilisé ?

Savoir-faire et savoirs requis par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects ● Utiliser les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...) ● Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...) ● Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts 	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p>
<p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur – bases de données ● Maîtrise d'une messagerie et d'internet ● Maîtrise des fonctionnalités d'outils spécifiques de traitement de l'information 	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p>

Conclusion

En fin d'entretien :

→ **Faire une synthèse orale du bilan de l'entretien en recherchant un consensus avec le candidat**

→ **Orienter le candidat :**

1 - Si le candidat a une expérience de plus de 3 ans dans le métier de téléconseiller et que cette expérience lui a permis a priori d'acquérir les compétences requises sur l'ensemble des domaines, il peut être orienté vers une démarche VAE en fonction de sa demande.

- ➔ Lui présenter le cadre de la VAE
- ➔ Vérifier qu'il répond bien aux critères de recevabilité.

Ces critères sont les suivants : avoir une expérience d'accueil, d'orientation, de conseil, de promotion au travers d'outils téléphoniques de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques auprès de prospects et d'adhérents. L'expérience du candidat dans le métier de téléconseiller doit être d'au minimum 3 ans dans le secteur de la Mutualité (durée réelle de l'expérience, y compris par séquences, et non période) dans les 12 ans précédents.

- ➔ Donner le dossier de recevabilité
- ➔ Expliquer la procédure
- ➔ Donner le dossier VAE et lui indiquer qu'il peut être accompagné dans cette démarche.

Vous n'êtes en aucune manière en situation d'inciter le candidat à ne pas déposer sa demande de VAE, dès lors que celui-ci répond aux critères de recevabilité.

- ➔ Indiquer au candidat qu'il sera reçu en entretien par le jury final, qui délivre ou non le CQP, sur la base de l'entretien et de son dossier VAE

2 - Si le candidat doit développer certaines compétences au regard du référentiel du CQP, il peut être orienté vers un parcours de développement des compétences.

- ➔ Identifier avec lui, au regard de l'entretien mené, les compétences du CQP qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir
- ➔ Prévoir son parcours de formation individualisé :
 - Le candidat peut être directement évalué, sans suivre de formation, pour les domaines de compétences qui correspondent à ses acquis,
 - Pour les compétences restant à acquérir, le candidat suit un parcours de formation individualisé : formation en centre et pratique en entreprise.
- ➔ Indiquer au candidat qu'il sera évalué en entreprise, puis qu'il sera reçu en entretien par le jury final, qui délivre ou non le CQP

Pour ce domaine	Le candidat doit suivre la formation	Le candidat maîtrise les savoir-faire et les savoirs et peut être directement évalué
<p><u>Domaine 1</u></p> <p>Accueillir, informer orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits et des publics cibles et de la mutuelle</p>		
<p><u>Domaine 2</u></p> <p>Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles</p>		
<p><u>Domaine 3</u></p> <p>Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents</p>		
<p><u>Domaine 4</u></p> <p>Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente</p>		
<p><u>Domaine 5</u></p> <p>Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques</p>		

**COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE**

Nom et prénom du candidat :

Organisme de formation :

Responsable de formation :

Dates de la formation :

Certificat de Qualification

Professionnelle

Téléconseiller(ère)

Livret de suivi de la formation

Sommaire

Mon parcours : fiche de synthèse

- ▶ Parcours du candidat déterminé à l'issue de l'entretien d'accueil et d'orientation

Présentation du CQP

- ▶ Les domaines de compétences du CQP
- ▶ Le parcours d'acquisition des compétences :
 - l'accueil et l'orientation,
 - la formation,
 - les modalités d'évaluation des compétences.

Evaluations formatives

- ▶ Modules de formation suivis
- ▶ Evaluations formatives

Ces évaluations permettent de suivre la progression de la personne en formation et d'évaluer ses acquis en formation pour les modules suivis. Les résultats seront transmis à l'entreprise et lui permettront d'adapter le parcours du candidat. Le livret de suivi de la formation rempli par l'organisme de formation sera ensuite transmis par l'entreprise au jury final pour information.

Ce livret de suivi de formation est donc un outil pour le stagiaire, pour les formateurs, puis dans un second temps, pour l'entreprise.

Il permet de réunir l'ensemble des éléments de formation et d'évaluation formative, d'assurer le suivi de la progression de la personne en formation et de guider le parcours en entreprise.

La personne en formation doit veiller en permanence à la mise à jour de ce livret.

Mon parcours de formation : fiche de synthèse

Ce parcours est déterminé par l'entreprise à l'issue d'un entretien d'accueil et de positionnement mené avec le candidat. Il est ensuite transmis à l'organisme de formation pour lui permettre d'organiser la mise en œuvre de la formation du candidat.

Pour le domaine	Intitulés des formations suivies	Dates	Nombre d'heures
<p><u>Domaine 1 :</u> Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle</p>			
<p><u>Domaine 2 :</u> Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles</p>			
<p><u>Domaine 3 :</u> Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents</p>			
<p><u>Domaine 4 :</u> Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente</p>			
<p><u>Domaine 5 :</u> Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques</p>			

Présentation du CQP

1. Les domaines de compétences du CQP

Le CQP est composé de 5 domaines de compétences qui font chacun l'objet d'une validation en fin de parcours :

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa **connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle**

Savoir-faire :

- Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur,
- Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation
- Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...)

Savoirs :

- Les différents produits des mutuelles
- Les publics cibles

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Savoir-faire :

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil
- Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle

Savoirs :

- Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale)
- Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle
- Connaissance du contexte économique et de son évolution

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Savoir-faire :

- Prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil
- Connaître les risques liés aux conseils donnés, pour l'adhérent et pour la mutuelle et identifier les limites de son intervention,
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise

Savoirs :

- Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents)
- Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance

Domaine 4 :

Optimiser les potentialités offertes par l'**outil téléphonique** dans les activités de prospection, de conseil et de télévente

Savoir-faire :

- Etablir une relation de qualité avec l'adhérent ou le prospect au téléphone
- Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection
- Adapter sa communication à l'interlocuteur notamment lors des appels difficiles
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Conclure l'entretien positivement (prise de rendez-vous, vente, ...)
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Savoirs :

- Technique d'entretien et de télévente

Domaine 5 :

Utiliser les **outils informatiques** de traitement de l'information liée à la **gestion des appels téléphoniques**

Savoir-faire :

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Utiliser les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...)
- Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...)
- Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts

Savoirs :

- Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur – base de données
- Maîtrise d'une messagerie et d'internet
- Maîtrise des fonctionnalités d'outils spécifiques de traitement de l'information

2. Le parcours d'acquisition des compétences

Le processus d'acquisition des compétences s'appuie sur les étapes suivantes :

- **L'entretien d'accueil et d'orientation**, organisé par l'entreprise en lien, si elle le souhaite, avec l'organisme de formation, permet d'orienter les candidats en fonction de leurs profils et d'individualiser au maximum les parcours de formation,

Il s'appuie sur un guide d'entretien d'accueil et d'orientation, permettant d'analyser l'expérience du candidat, d'étudier son profil, ses motivations, d'identifier ses aptitudes au métier concerné, de l'informer sur les modalités d'organisation du CQP et de construire un parcours de formation individualisé dont le contenu est consigné par écrit.

Un exemplaire de la description du parcours individualisé est adressé à la structure en charge de l'organisation des opérations de certification.

Cet entretien permet d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu directement à 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.

- **Le parcours d'acquisition des compétences** comportant des modules de formation (formation en centre) et des périodes de mise en application en entreprise.

Ce parcours s'appuie sur :

- **un livret de suivi de la formation**, comprenant notamment des évaluations formatives organisées en centre pour les modules de formation suivis par le candidat,
- **un guide du tuteur.**

- **L'évaluation des compétences**

Elle comprend trois phases :

1. **Renseignement par le candidat d'un livret** portant sur les activités réalisées en entreprise. Ce livret est transmis au jury.
2. **Evaluation en entreprise** par le responsable hiérarchique et un autre évaluateur (tuteur et/ou formateur interne et/ou autre professionnel expérimenté).
3. **Entretien avec le jury** qui dispose du livret rempli par le candidat et des résultats des évaluations.

Cet entretien est organisé autour d'une présentation orale prenant la forme d'un entretien avec le jury (20 minutes) et d'une phase de délibération.

Le jury dispose également des résultats de l'évaluation formative organisée par l'organisme de formation pour les modules de formation suivis.

A l'issue de cet entretien et au regard de l'ensemble des résultats obtenus par le candidat, le jury délivrera en totalité ou en partie le CQP.

Evaluations formatives

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, et des publics cibles et de la mutuelle

Contenu du(des) module(s) de formation :

- Connaissance des principes et de la gamme de produits proposés par les mutuelles
- Connaissance des publics cibles
- Gamme particulier / Gamme entreprise

Modalités de l'évaluation formative :

Une étude de cas est proposée au candidat. Celle-ci comprend des éléments sur la situation du demandeur ainsi que la nature de sa demande. Il est demandé au candidat de décrire les produits et services qu'il propose, la raison pour laquelle il les propose, et, le cas échéant, les services de la mutuelle auxquels il fait appel.

Résultats de l'évaluation formative :

	A améliorer	Acquis
Toutes les informations nécessaires sur la situation et les besoins de l'adhérent ont été correctement identifiées et analysées		
Le produit ou le service sont adaptés à la situation de l'interlocuteur		
L'argumentation sur ces produits ou services reprend les points clés de la grille de questionnement		

- Date de l'évaluation formative :
- Objectif non atteint objectif atteint en progression / à améliorer
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Signature :

Domaine 2 :**Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles****Contenu du(des) module(s) de formation :**

- Histoire, culture et valeurs des mutuelles
- Environnement des mutuelles, acteurs et mécanismes
- Organisation et fonctionnement
- Connaissances générales, évolution économique et réglementaire

Modalités de l'évaluation formative :

Le candidat prépare une brève présentation sur l'axe « valorisation de l'image de l'entreprise mutualiste » dans laquelle il détaille :

- son parcours au sein d'une ou plusieurs structures mutualistes,
- la manière dont il prend en compte la valorisation de l'image de l'entreprise mutualiste dans ses contacts avec les adhérents et les prospects,
- la manière dont il utilise sa connaissance de l'environnement interne et externe de la mutuelle dans ses activités professionnelles.

Une présentation est effectuée en formation.

Résultats de l'évaluation formative :

	A améliorer	Acquis
La présentation prend en compte les valeurs mutualistes		
La présentation démontre les connaissances du candidat sur l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle		
La présentation prend en compte le contexte économique et son évolution		

- Date de l'évaluation formative :
- Objectif non atteint objectif atteint en progression / à améliorer
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Signature :

Domaine 3 :

Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Contenu du(des) module(s) de formation :

- Le code de la Mutualité
- Les systèmes de protection sociale
- L'assurance maladie
- La prévoyance

Modalités de l'évaluation formative :

Le candidat répond à un questionnaire écrit sur la réglementation et réalise une étude de cas sur l'application de la réglementation dans des situations de vente et de conseil.

Résultats de l'évaluation formative :

	A améliorer	Acquis
Aucune erreur sur les points clés de la réglementation		
Pas d'oubli majeur sur les questions portant sur le code de la Mutualité		
Pas d'oubli majeur sur les questions portant sur les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie et la prévoyance		

- Date de l'évaluation formative :
- Objectif non atteint objectif atteint en progression / à améliorer
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Signature :

Domaine 4 :**Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente****Contenu du(des) module(s) de formation :**

- Base de la communication à distance
- Conduite d'entretien
- Réception d'appel
- Emission d'appel

Modalités de l'évaluation formative :

Une situation d'entretien téléphonique simulée est proposée au candidat.

Résultats de l'évaluation formative :

	A améliorer	Acquis
L'attention de l'interlocuteur est captée, son intérêt est suscité et une relation d'échanges est établie		
Expression orale claire et efficace		
Ecoute active du client		
Repérage des besoins du client		
Adaptation de l'argumentaire en fonction des besoins du client		
Recentrage de l'entretien en fonction des objectifs		
Qualité des réponses face aux objections		
Pertinence de la synthèse des points positifs et des points d'accord		
Obtention de l'accord du client		
Pertinence de l'analyse critique de l'entretien et des améliorations identifiées		

- Date de l'évaluation formative :
- Objectif non atteint objectif atteint en progression / à améliorer
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Signature :

Domaine 5 :**Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques****Contenu du(des) module(s) de formation :**

- L'environnement windows
- Internet, courriel
- Traitement de texte
- Tableur
- Organisation de la transmission d'informations

Modalités de l'évaluation formative :

Des exercices pratiques sont proposés au candidat, au cours desquels il doit utiliser des logiciels bureautique, de messagerie électronique et d'outils spécifiques de traitement de l'information (outils de téléprospection, CRM, ...). Il lui est également demandé de rédiger des fiches contacts à partir d'informations éparées qui lui sont transmises.

Résultats de l'évaluation formative :

	A améliorer	Acquis
Le candidat utilise correctement des outils de messagerie et de transmission électronique		
Le candidat utilise correctement des logiciels de traitement de texte ou de base de données		
Le candidat utilise les outils spécifiques de traitement des informations		
Le candidat réalise des fiches contacts claires à partir de données qui lui sont transmises		

- Date de l'évaluation formative :
- Objectif non atteint objectif atteint en progression / à améliorer
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Signature :

**Certificats de Qualification
Professionnelle
de la Mutualité**

Guide Tuteur



**Formation en entreprise
Evaluation des compétences**

Partie 1 : Les Certificats de Qualification professionnelle de la Mutualité

- Qu'est-ce qu'un CQP ?
- Pourquoi des CQP « Mutualité » ?
- Quels sont les objectifs des CQP de la Mutualité ?
- Quel est le contenu des CQP de la Mutualité ?
- Comment obtenir un CQP de la Mutualité ?
- Quel est le rôle joué par les différents intervenants ?

SOMMAIRE

Partie 2 : Guide pratique du tuteur

- Accueillir le candidat ...La conception du parcours de formation en entreprise ...
- La formation en entreprise ...
- Le partenariat avec l'organisme de formation
- L'évaluation des compétences

Partie 3 : Grilles d'évaluation intermédiaires

- CQP Téléconseiller(ère)

Pour prendre en main vos fonctions de tuteur

Votre employeur ou votre supérieur hiérarchique vous a confié la responsabilité du tutorat d'un jeune ou d'un adulte préparant un des Certificats de Qualification Professionnelle de la Mutualité.

Ce document va vous permettre de prendre en main vos fonctions de tuteur, en vous présentant les CQP et en mettant à votre disposition des outils qui pourront vous être utiles à différentes étapes de votre intervention.

Vous êtes libre d'utiliser ce document ou de ne pas l'utiliser...

Il peut être consulté au gré de vos besoins et de vos préoccupations, chaque partie étant indépendante des autres.

***Dans la première partie**, vous trouverez toutes les informations dont vous avez besoin sur **les CQP** mis en place par la branche de la **Mutualité** :*

- *qu'est ce qu'un CQP,*
- *pourquoi des CQP « Mutualité »,*
- *à qui s'adressent-ils,*
- *comment les obtenir,*
- *quel est le rôle joué par l'entreprise, l'organisme de formation, ... ?*

***Dans la seconde partie**, conçue comme un guide pratique, vous aurez accès à des **outils et à des conseils méthodologiques** adaptés aux différentes activités que vous allez devoir mener :*

- *l'accueil du candidat,*
- *la formation en entreprise,*
- *le partenariat avec l'organisme de formation, si le candidat bénéficie d'actions de formation,*
- *l'évaluation des compétences du candidat, en vue de l'obtention du CQP.*

***Dans la troisième partie**, vous trouverez des **grilles d'évaluation** vous permettant de réaliser des évaluations intermédiaires et de vous entendre avec le candidat sur des **objectifs de progression**.*

Bonne lecture, et ... bon tutorat !

Partie 1 :

Les Certificats de Qualification Professionnelle de la Mutualité

Qu'est ce qu'un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) ?

Les CQP sont des **titres** créés et délivrés par les **partenaires sociaux**, dans une branche professionnelle déterminée, en réponse à une **problématique spécifique** de la branche ou de certaines entreprises du secteur. Ils se distinguent donc des diplômes, délivrés par l'Etat, et des titres à finalité professionnelle délivrés par les organismes de formation.

Les CQP relèvent de la décision d'une branche professionnelle et répondent aux intérêts des acteurs de cette branche, entreprises et salariés. Ils sont reconnus au sein de la branche.

Un CQP est en relation avec un **métier donné**, tel qu'il est exercé dans une branche donnée, parfois même avec une spécialité de ce métier : il aura pour vocation de **préparer de manière opérationnelle** à l'exercice de ce métier et il permettra de certifier que la personne possède les compétences et les connaissances nécessaires pour l'exercer.

Les modes d'évaluation mis en œuvre dans le cadre des CQP permettent d'évaluer **des compétences mises en œuvre en situation de travail**, dans le contexte habituel du salarié.

Les évaluations peuvent être basées sur de situations de travail (en entreprise) ou sur l'analyse de l'expérience et de la pratique professionnelle. La **place de l'entreprise** dans l'évaluation est relativement **développée**, même si l'évaluation est également réalisée par des tiers.

Pourquoi des CQP « Mutualité » ?

Dans l'objectif de **développer et reconnaître les compétences** des salariés pour répondre aux nouveaux besoins des mutuelles face aux changements en cours, de faciliter la **mobilité professionnelle** et de former les **nouveaux salariés**, les partenaires sociaux représentés dans la branche de la Mutualité ont décidé de s'engager dans un processus de reconnaissance des qualifications par la création de **certifications professionnelles** accessibles à l'issue de parcours de formation individualisés ou par la validation des acquis de l'expérience.

Cette démarche a donné lieu à la création de cinq Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) :

- CQP Conseiller(ère) mutualiste,
- CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents
- CQP Téléconseiller(ère),
- CQP Assistant(e) commercial(e),
- CQP Spécialiste prestations santé-prévoyance.

Reconnue au sein de la branche professionnelle, chaque certification se compose d'un référentiel de compétences organisé autour des grands domaines de compétences devant être maîtrisés par les salariés exerçant le métier visé, ainsi que d'un référentiel de certification précisant le niveau de maîtrise attendu dans chaque domaine de compétence.

Quels sont les objectifs des CQP de la Mutualité ?

- Les CQP de la Mutualité présentent un intérêt pour les mutuelles. Ils permettent :

- de professionnaliser les salariés exerçant le métier concerné pour répondre aux évolutions des activités des mutuelles
- de faciliter une mobilité interne d'un métier à l'autre
- aux nouveaux entrants d'acquérir toutes les compétences nécessaires avec une démarche formalisée

- Ils présentent aussi un intérêt pour les salariés :

Pour des salariés exerçant le métier, les CQP permettent :

- de développer les compétences liées à l'évolution de leur métier
- de faire reconnaître les compétences acquises par l'expérience et d'obtenir une qualification reconnue par la branche

Pour des salariés entrant dans le métier (salariés en situation de reconversion, de changement de métier ou personnes recrutées), les CQP permettent :

- d'acquérir toutes les compétences liées au métier
- d'obtenir une qualification reconnue par la branche

Quel est le contenu des CQP de la Mutualité ?

Le titulaire du **CQP Conseiller(ère) mutualiste** est capable de :

- Conseiller, promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (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,
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents, des prospects, 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 titulaire du **CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents** est capable de :

- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle dans le cadre d'une communication multicanal,
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur,

- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé,
- Effectuer différentes démarches (appels sortants, ...) dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation,
- Présenter et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins,
- Mettre à jour la base de données clients-adhérents/prospects,
- Entretenir ses connaissances sur la réglementation en vigueur.

Le titulaire du **CQP Téléconseiller(ère)** est capable de :

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies,
- Répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents, assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle,
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels,
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction,
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active,
- S'adapter aux situations de stress.

Le titulaire du **CQP Assistant(e) commercial(e)** est capable de :

- Prendre les rendez-vous pour les conseillers mutualistes, gérer et suivre les agendas, assurer les relances téléphoniques assorties d'une argumentation commerciale,
- Assister le ou les conseiller(s) mutualiste(s) pour établir une relation et fournir des précisions techniques et administratives,
- Assurer des permanences pour apporter des informations nécessaires aux adhérents et aux prospects,
- Assurer le suivi par des contacts téléphoniques réguliers pour consolider et fidéliser la relation,
- Faire circuler l'information utile à l'équipe des commerciaux,
- Etablir les contrats et en assurer la transmission auprès des interlocuteurs concernés,
- Assurer la gestion et le suivi de ces contrats.

Le titulaire du **CQP Spécialiste prestations** est capable de :

- Traiter des demandes complexes et des réclamations avec réponses personnalisée,
- Suivre l'utilisation du système d'informations et traiter les anomalies du processus de production au regard de la réglementation,
- Prendre en compte et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des professionnels de la protection sociale,
- Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion,
- Mettre en place et conduire des actions d'amélioration,
- Fournir un appui technique aux gestionnaires et aux conseillers.

Elaboration d'un parcours de formation individualisé Comment obtenir un CQP de la Mutualité ?

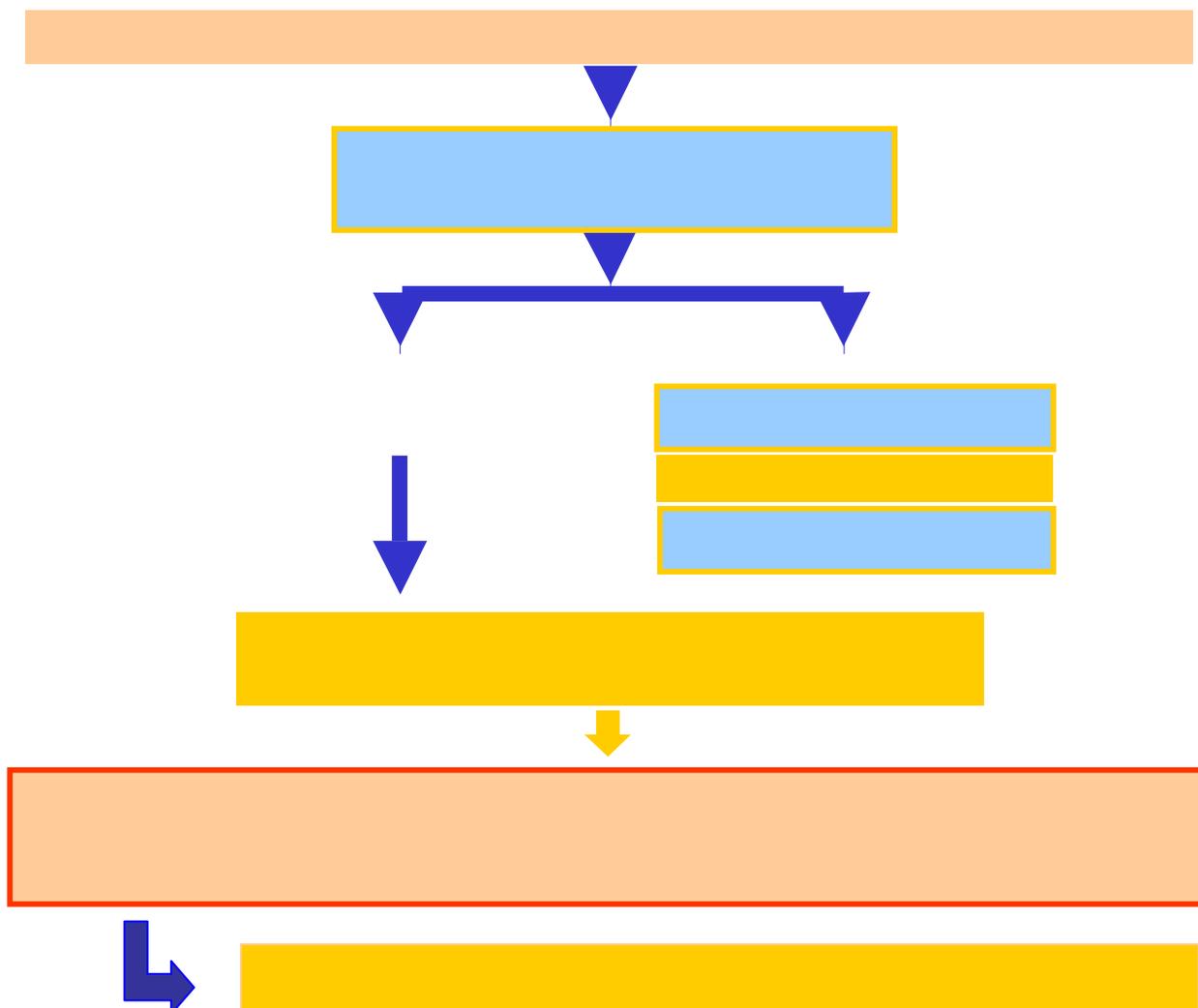
Le CQP peut s'acquérir par un parcours de formation individualisé :

- pour développer des compétences déjà acquises
- pour permettre aux nouveaux entrants d'acquérir toutes les compétences du métier.

Un entretien d'accueil et d'orientation doit permettre d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu directement à 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.

Le processus d'évaluation comprend trois phases :

1. **Renseignement par le candidat d'un livret** portant sur les activités réalisées en entreprise. Ce livret est transmis au jury.
2. **Evaluation en entreprise** par le responsable hiérarchique et un autre évaluateur (tuteur et/ou formateur interne et/ou autre professionnel expérimenté)
3. **Entretien avec le jury** qui dispose du livret rempli par le candidat et des résultats des évaluations.



L'organisme de formation

- organise avec l'entreprise la formation des candidats,
- réalise une évaluation formative des candidats,
- remplit un livret de suivi de la formation,
- communique avec le tuteur en entreprise afin de suivre le parcours du candidat dans les meilleures conditions possibles.

L'entreprise

pour ses salariés l'organisation des
des salariés au CQP,
de leur
une personne en charge du ou des
ats au sein de l'entreprise,
activité théorique et un organisme de
en parmi les organismes agréés par la
e,
le jury
disposition du ou des candidats les
s lui permettant de mettre en pratique

des acquis et d'être évalué

- effectue des évaluations intermédiaires des candidats à la formulation d'objectifs de progression,
- s'assure que les candidats ont rempli les parties les concernant dans le livret d'évaluation finale en entreprise,
- évalue les compétences acquises par le candidat et renseigne le livret d'évaluation finale en entreprise sur la base des critères définis par la CPNEFP.

Les différents intervenants ?

Partie 2 :

Guide pratique du tuteur

Accueillir le candidat ...

Si le candidat au CQP est un jeune ou un nouvel arrivant dans l'entreprise ou le service, votre première mission sera de l'accueillir dans les meilleures conditions possibles. Voici quelques conseils pour ne rien oublier ...

La préparation de l'arrivée du candidat au CQP

- ➔ **J'aménage le poste de travail** qui sera occupé par le candidat au CQP (configuration informatique pour les postes administratifs, mise à disposition des outils nécessaires, préparation du badge, des tickets restaurant s'il y en a, ...),
- ➔ **Je rassemble les documents** qui seront nécessaires à la compréhension et à la réalisation de l'activité (documents de travail, schéma général de l'organisation de la mutuelle, livret d'accueil s'il existe, plaquettes de présentation de la mutuelle, ...).

J'informe les autres membres de l'équipe de l'arrivée du candidat au CQP

- ➔ **J'informe** si possible l'équipe du parcours du candidat au CQP, des temps où il sera en entreprise, des missions qui lui seront confiées, du planning de ses interventions, ...
- ➔ **Je prévois** un petit temps d'échange avec chacun le ou les premier(s) jour(s).

Le jour de l'arrivée du candidat au CQP, je me ménage du temps pour l'accueillir

- ➔ **Je prévois un entretien d'accueil structuré :**
 - organisation de l'entreprise,
 - règles de fonctionnement du service,
 - procédures qualité,
 - organisation pratique,
 - contenu de ma mission de tuteur,
 - modalités d'organisation du tutorat (quels points d'étape, quelle fréquence des échanges, ...).
- ➔ **Je favorise les temps d'échange** informels (déjeuner, pauses, ..)

La conception du parcours de formation en entreprise ...

Étape 1 :

J'identifie les savoir-faire à transmettre

Mon point de départ pour répondre à cette question est le référentiel de compétences devant être acquises par le candidat. Les grilles d'évaluation fournies dans la troisième partie du livret me permettent d'identifier ce qui est attendu du candidat pour qu'il réussisse son CQP.

Étape 2 :

J'identifie les situations professionnelles

Étape 3 :

Je construis un parcours de formation après de moi ?



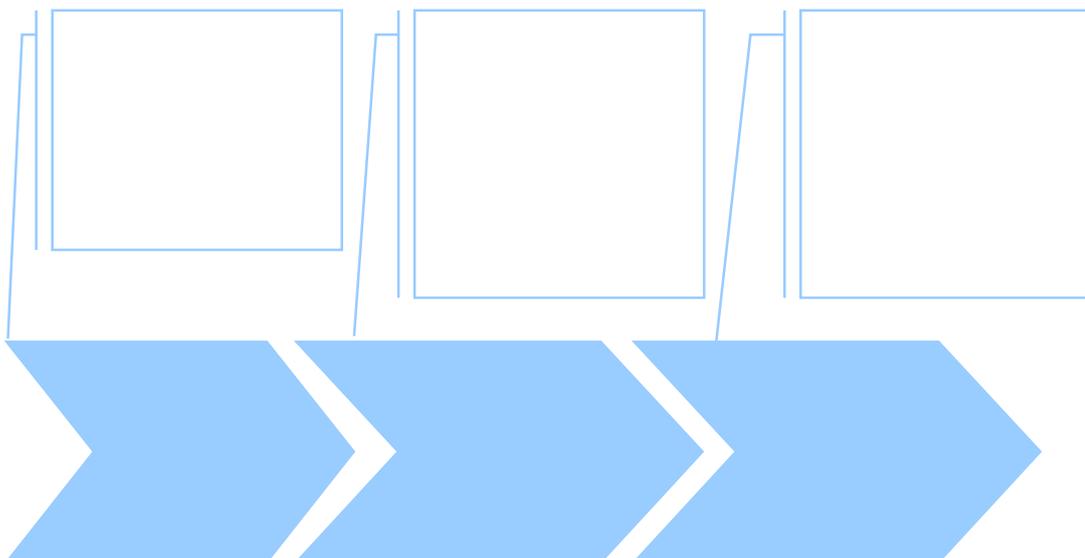
Le parcours de formation

Est-ce que j'ai des éléments sur le niveau ou le profil de la personne à former ?

- Si j'accueille un jeune ou un adulte en alternance, est-ce que j'ai participé à l'entretien de recrutement ?
- Si j'accueille un nouvel embauché, est-ce que j'ai des éléments sur son profil ? Son CV ?
- Pour un salarié en place, quels sont les résultats de l'entretien d'accueil et d'orientation ?

Dans tous les cas, **un premier entretien** peut me permettre de mieux cerner le profil, la formation et l'expérience de la personne à former. Il faudra également étudier le programme de formation individualisé dont bénéficiera le candidat.

La construction du parcours de formation :

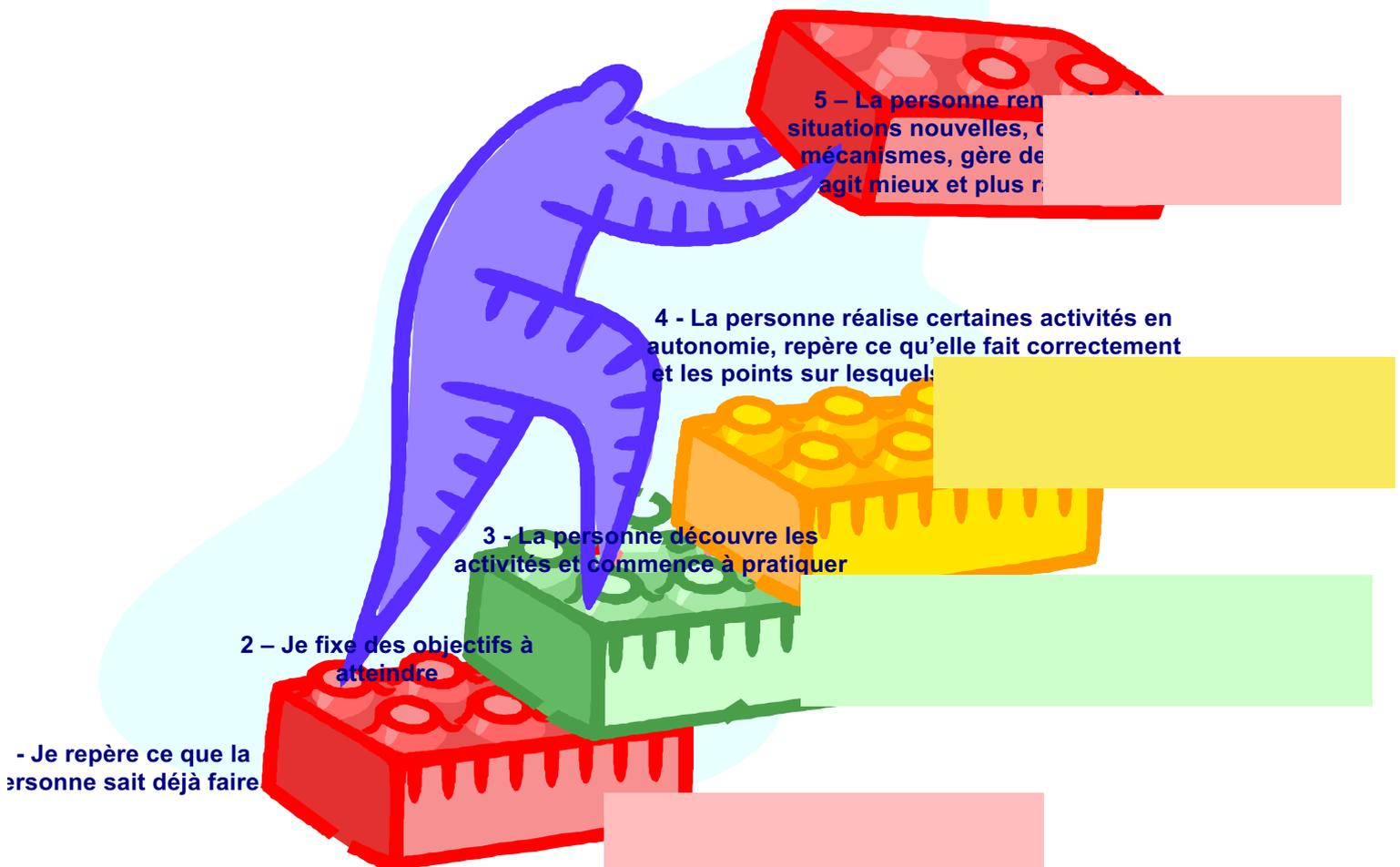


La formation en entreprise ...

Elle sera d'autant plus efficace, mieux ciblée et mieux suivie qu'elle sera l'objet de phases de progression clairement identifiées. A partir de la phase 6, le candidat peut être présenté pour une évaluation finale en entreprise, puis devant le jury :

6 – Les compétences

acquises peuvent être évaluées



Le rôle du tuteur :

Etape 3 : Je mets la personne en **confiance**, je **montre** les tâches à réaliser, j'**explique** les points clés, j'**adapte** mes explications à la personne et je **vérifie** que les points clés sont compris

Etape 4 : Je fais avec, je fais faire, je **guide** (j'indique ce qui est bien fait et ce qui doit être amélioré, je conseille), j'explique, j'encourage, puis je fais faire en **autonomie** et je contrôle

Etape 5 : Je confie des activités de **complexité croissante**, j'**accompagne** (j'interviens à la demande, j'apporte de nouvelles explications plus complexes, je contrôle le résultat, j'analyse avec la personne les réussites et les écarts)

Le partenariat avec l'organisme de formation ...

Si le candidat bénéficie d'actions de formation, il est important qu'un partenariat soit construit avec l'organisme de formation agréé retenu par l'entreprise. A noter, un livret de suivi de la formation en centre est mis à la disposition de l'organisme de formation. Il sera un outil précieux de liaison entre le candidat, l'organisme de formation et l'entreprise.

En phase de préparation du partenariat avec l'organisme de formation

● Ce que je vise en tant que tuteur :

- *Me mettre en position d'influer positivement sur la relation avec l'organisme de formation*
- *Construire la relation avec l'organisme de formation sur des bases claires*

● Quelles sont les informations que je vais rechercher ?

- *Tous les documents me permettant de connaître le contenu de la formation qui va être délivrée et son organisation pratique*
- *L'organisation de l'alternance entre temps de formation et temps de mise en pratique en entreprise*
- *Les attentes de l'organisme de formation eu égard aux temps de présence du candidat CQP en entreprise*
- *Les attentes de l'entreprise eu égard à la formation dont bénéficie le candidat, à partir des résultats de son entretien d'accueil et d'orientation.*

● Qu'est-ce que je peux proposer à l'organisme de formation ?

Si l'organisation de l'alternance organisme / entreprise ou les attentes de l'organisme de formation n'ont pas été explicitées par écrit, je peux proposer à l'organisme de formation une rencontre permettant de les formaliser et de bâtir un programme de travail sur la durée.

En phase de suivi du partenariat avec l'organisme de formation

● Ce que je vise en tant que tuteur :

- *Donner au candidat CQP les moyens de bien vivre l'alternance entre temps de formation et temps de mise en pratique en entreprise et d'en tirer pleinement profit*
- *Me donner les moyens de suivre efficacement la relation avec l'organisme de formation et de recadrer, au besoin*

● Etape 1 : j'identifie les modalités de suivi proposées par l'organisme de formation

- *Est-ce que l'organisme de formation est à l'initiative de points d'étape avec les intervenants de l'entreprise ?*
- *Est-ce que l'organisme de formation met spontanément et régulièrement à la disposition de l'entreprise le livret de suivi ?*
- *Est-ce que l'articulation entre les apprentissages issus de la formation et les apprentissages en entreprise peut facilement s'opérer ?*
- *Est-ce que l'organisme de formation fait preuve de souplesse dans sa relation avec l'entreprise ? Prend-il en compte les contraintes liées à l'organisation du service ?*

● Etape 2 : j'organise des points d'étape avec l'organisme de formation

Ces **points d'étape** sont très précieux pour que les temps que le candidat vit **en entreprise** ne soient pas **déconnectés** de ses **temps d'apprentissage en centre de formation** et que les enseignements dispensés en centre fassent écho aux situations de travail rencontrées en entreprise.

L'évaluation des compétences ...

L'évaluation des compétences du candidat CQP réalisée en entreprise est essentielle à double titre :

- elle permettra, quand elle est réalisée en cours de parcours, de faire le point sur les avancées du candidat et de formuler des objectifs de progression,
- elle constituera un élément déterminant, quand elle sera réalisée en fin de parcours, pour l'obtention du CQP. Dans ce cas, elle est réalisée par deux évaluateurs : le responsable hiérarchique du candidat et une seconde personne.

● Comment évaluer à chaque étape ce que j'ai transmis a été acquis ?

Le candidat a besoin d'un retour à chaque étape et vous avez besoin d'un retour sur votre façon de transmettre :

- **Evaluer, ce n'est pas juger**, c'est encourager, guider, stimuler ... mais aussi recadrer : je fais des retours au candidat le plus souvent possible, je reste encourageant
- **Evaluer nécessite de fixer des objectifs clairs** : à chaque étape, je fixe des objectifs au candidat (un objectif peut porter sur une activité à réaliser ou un comportement à améliorer)
- Quand j'apporte une explication, **je vérifie que le candidat a compris** en lui demandant de reformuler, en lui posant des questions, en lui laissant lui le temps de réagir (quand vous montrez une activité, faites ensuite agir le candidat / quand vous confiez une tâche, expliquez ce que vous attendez et faites ensuite le point sur ce qui a été réalisé / l'auto-évaluation par le candidat peut être une bonne méthode : il est plus acteur de sa progression)
- **Je pose des questions** au candidat, je l'écoute, je le regarde agir, j'analyse avec lui ce qu'il a fait : je lui demande toujours une auto-évaluation : a-t-il compris ? a-t-il respecté les consignes ? a-t-il répondu aux objectifs ? comment analyse-t-il son activité ? pourquoi a-t-il procédé ainsi ?
- Je lui fais ensuite un **retour**

● Quel est mon rôle dans l'évaluation ? Comment utiliser les grilles d'évaluation ?

Il existe deux supports d'évaluation : la **grille d'évaluation en cours de formation** (elle figure en 3^{ème} partie de ce livret) et la **grille d'évaluation finale** (elle figure dans le livret d'évaluation finale en entreprise).

Le rôle du tuteur est de **suivre la progression du candidat** par une ou plusieurs évaluations intermédiaires et d'aider le candidat à repérer lorsqu'il est prêt pour l'évaluation finale :

- Je suis la progression du candidat à partir du référentiel du CQP,
- Je fais aussi un suivi de son intégration dans l'entreprise, dans le poste, de l'évolution de son comportement, ...
- J'utilise la grille d'évaluation intermédiaire
- Au final, je repère avec le candidat s'il a atteint tous les objectifs : est-il prêt pour l'évaluation finale ?

● **Quelle posture adopter au moment de l'évaluation finale :**

- Je prépare l'évaluation finale en réunissant tous les éléments et en menant un entretien de cadrage avec le second évaluateur,
- Je conduis une évaluation rigoureuse (quand une observation en cours d'entretien est prévue, je la mène sur plusieurs entretiens) : j'évalue ce qui est demandé, je m'appuie sur les critères, je ne mets pas systématiquement une évaluation positive ou négative,
- Je conduis une évaluation qui a du sens pour le candidat : je le fais participer au maximum à son évaluation.

● **Faut-il faire le point régulièrement ? Comment ?**

1. **Faire le point régulièrement**, y compris de façon informelle

- Pour progresser, le candidat a besoin de savoir si ce qu'il fait est bien fait ou s'il fait des erreurs
- A chaque occasion, je souligne les acquis et la progression ou j'indique les erreurs à corriger, en apportant éventuellement plus d'explications

2. **Prévoir des bilans intermédiaires** formalisés pour suivre la progression

- Le rôle du tuteur est de prévoir des entretiens intermédiaires.
- Ces entretiens peuvent être réalisés à l'occasion d'un bilan avec le formateur externe
- Les points à aborder : les acquis du candidat, les difficultés rencontrées, l'intégration dans l'entreprise, dans le poste, les objectifs pour la prochaine période, ...

3. **Recadrer rapidement** en cas de problème

- Face à un problème, je réagis rapidement en menant un entretien, même court, avec le candidat, à partir de faits objectifs
- Je laisse le candidat s'expliquer, mais j'indique clairement les règles à respecter
- Je conclus l'entretien en fixant des objectifs.

Ma « feuille de route » de tuteur

Voici une liste de conseils pratiques à lire ... et à relire !

- Je profite de mon rôle de tuteur pour « **revisiter** » **mes pratiques professionnelles** : *qu'est-ce que je fais, pourquoi, qu'est ce que j'ai besoin de savoir, avec qui ai-je besoin de travailler, ...*
- Je cherche à **transmettre au candidat au CQP** ce que j'ai appris de **l'analyse de mes pratiques professionnelles**, ainsi que **mon goût** pour mon **métier**,
- Je n'attends pas du candidat en formation qu'il réalise **du premier coup sans erreur** ce qui lui est demandé,
- Je **fais le lien**, autant que possible, avec ce que le candidat apprend en **formation**,
- Je fais le point régulièrement avec le candidat, s'il est nouvel entrant dans l'entreprise, sur son **ressenti** (comment se sent-il dans le service, dans l'entreprise, dans les tâches qui lui sont confiées, ...), **sans porter de jugement**,
- Je **fais le point** régulièrement avec le candidat sur ses **avancées** (sa prise d'autonomie, la fréquence des erreurs, ...), en étant **raisonnable et réaliste** sur ce que je lui demande de réaliser,
- Je **pointe ses erreurs** et je lui permets de les **rectifier** ... mais je pense aussi à le **féliciter** dans ses réussites et à **valoriser ses efforts**,
- Je me questionne régulièrement sur **ma pratique de tuteur** : *où en suis-je dans les différentes missions qui me sont confiées ?*,
- Je **m'exprime** auprès de la personne qui m'a confié la mission de tuteur sur ma **pratique** (mes acquis, mes limites, mes besoins en termes de soutien, de formation, ...)

Partie 3 :

Grilles d'évaluation intermédiaire

CQP Téléconseiller(ère)

- **Domaine 1 : Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle**

Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur, ● Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation ● Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...) <p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les différents produits des mutuelles ● Les publics cibles 	La demande de l'interlocuteur est comprise et les besoins sont identifiés	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Les informations techniques recueillies sont exploitables pour traiter la demande	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	La réponse apportée est pertinente au regard des besoins exprimés	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	La réponse apportée est pertinente au regard de l'organisation interne de la mutuelle	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

- **Domaine 2 : Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles**

Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil ● Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle <p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale) ● Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle ● Connaissance du contexte économique et de son évolution 	Le candidat connaît les caractéristiques clés de la mutuelle (organisation, historique, valeurs, ...)	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/>
	Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

- **Domaine 3 : Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie dans les situations de conseil auprès des adhérents**

Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil ● Connaître les risques liés aux conseils donnés, pour l'adhérent et pour la mutuelle ● Identifier les limites de son intervention ● Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise Savoirs : <ul style="list-style-type: none"> ● Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents) ● Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance 	Le candidat a identifié les points clés de la réglementation dans les situations rencontrées	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat a pris les mesures adaptées pour appliquer la réglementation dans les situations de conseil	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat a identifié les limites de son intervention et a proposé une orientation efficace	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

- **Domaine 4 : Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente**

Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une relation de qualité avec l'adhérent ou le prospect au téléphone ● Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection ● Adapter sa communication à l'interlocuteur notamment lors des appels difficiles ● Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée ● Conclure l'entretien positivement (prise de rendez-vous, vente, ...) ● Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien Savoirs : <ul style="list-style-type: none"> ● Technique d'entretien et de télévente 	L'attention de l'interlocuteur est captée, l'intérêt est suscité et une relation d'échanges est établie	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	L'expression est claire et efficace	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat pratique une écoute active de son interlocuteur	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat repère et reformule les besoins de l'interlocuteur	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat adapte son argumentaire aux besoins de l'interlocuteur	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat formule des propositions adaptées	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Le candidat obtient l'accord de l'interlocuteur sur la solution proposée	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

● **Domaine 5 : Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques**

<i>Savoirs et savoir-faire</i>	<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Evaluation</i>
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects ● Utiliser les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...) ● Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...) ● Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts <p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur – base de données ● Maîtrise d'une messagerie et d'internet ● Maîtrise des fonctionnalités d'outils spécifiques de traitement de l'information 	<p>Le candidat maîtrise les outils électroniques de transmission de l'information</p>	<p>Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/></p>
	<p>Le candidat maîtrise les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, CRM, ...)</p>	<p>Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/></p>
	<p>Le candidat utilise correctement l'ensemble des outils proposés par l'entreprise</p>	<p>Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/></p>
	<p>Le candidat rédige des fiches contacts claires, lisibles et facilement exploitables</p>	<p>Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/></p>

Pour faire le point régulièrement

Bilan effectué le ... Avec	Points forts	Objectifs de progression
<p style="text-align: center;">Date :</p>		
<p style="text-align: center;">Date :</p>		
<p style="text-align: center;">Date :</p>		

Entreprise :

Evaluateur 1 :
(Nom et fonction)

COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE

Je soussigné(e) :

Déclare **conformes et sincères** les renseignements apportés dans ce dossier

Date et signature de l'évaluateur 1

Certificat de Qualification Professionnelle

Evaluateur 2 :
(Nom et fonction)

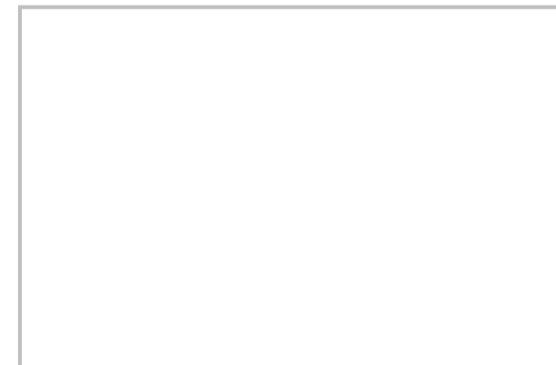
Téléconseiller(ère)

Je soussigné(e) :

Livret d'évaluation finale en entreprise

Déclare **conformes et sincères** les renseignements apportés dans ce dossier

Date et signature de l'évaluateur 2 :



Sommaire

Note à l'attention des entreprises

Fiche de synthèse : les résultats de l'évaluation en entreprise

Première partie : L'évaluation des compétences : mode d'emploi

Deuxième partie : Evaluation en entreprise

▶ Activités réalisées par le candidat

Ces questionnaires sont à remplir par le candidat.

▶ Evaluations finales

Ces évaluations sont à réaliser par les évaluateurs dans les conditions déterminées par la branche et à transmettre au jury

Ce livret d'évaluation finale est un outil pour le stagiaire, les responsables de la formation du candidat en entreprise et le jury final.

Il permet de réunir l'ensemble des éléments d'évaluation et de bilan du parcours en entreprise et d'assurer l'évaluation finale du candidat.

La personne en formation doit veiller en permanence à la mise à jour de ce livret.

Le livret est à transmettre au jury. **L'évaluation réalisée en entreprise est prise en compte pour l'obtention du CQP.**

Note à l'attention des entreprises

L'évaluation des compétences réalisée en entreprise est déterminante pour l'obtention du CQP, au même titre que l'entretien avec le jury final.

Pour permettre aux évaluateurs en entreprise de suivre le parcours du candidat et de l'accompagner dans sa progression, un **guide du développement des compétences** est mis à la disposition des entreprises. Il propose quelques outils méthodologiques permettant d'organiser des évaluations intermédiaires en cours de parcours et de fixer des objectifs de progression.

Le dispositif d'évaluation tel qu'il est organisée dans le cadre des CQP de la Mutualité repose pour une grande part sur **l'évaluation des compétences en entreprise**. La maîtrise des compétences doit donc être **constatée** par les évaluateurs en entreprise, sur la base de **critères** définis par la branche et qui sont décrits dans le présent document. L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document (« L'évaluation des compétences : mode d'emploi ») et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** portée par le responsable hiérarchique du candidat. Les différentes **situations d'évaluation** doivent être **préparées** par les évaluateurs et le candidat, **programmées**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle.

L'évaluation se réalisant pour une grande part en situation réelle, il est **impératif** que le candidat ait **exercé les activités** correspondant aux différents domaines de compétences du CQP **avant de se présenter devant le jury final**, et ce même s'il a suivi un module de formation correspondant au domaine de compétences concerné.

Une fois l'ensemble des domaines de compétences évalués, l'entreprise doit renseigner la fiche de synthèse figurant sur la page suivante.

Fiche de synthèse : les résultats de l'évaluation en entreprise

Domaines de compétences	Le candidat a exercé les activités liées au domaine de compétences	Dates de l'évaluation en entreprise	Conditions de l'évaluation (observation, entretien ou bilan d'activité, ...)	Signature de l'évaluateur 1	Signature de l'évaluateur 2
<p><u>Domaine 1 :</u> Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle</p>	OUI <input type="checkbox"/>				
<p><u>Domaine 2 :</u> Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles</p>	OUI <input type="checkbox"/>				

Domaines de compétences	Le candidat a exercé les activités liées au domaine de compétences	Dates de l'évaluation en entreprise	Conditions de l'évaluation (observation, entretien ou bilan d'activité, ...)	Signature de l'évaluateur 1	Signature de l'évaluateur 2
<p>Domaine 3 :</p> <p>Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents</p>	OUI <input type="checkbox"/>				
<p>Domaine 4 :</p> <p>Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente</p>	OUI <input type="checkbox"/>				
<p>Domaine 5 :</p> <p>Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques</p>	OUI <input type="checkbox"/>				

L'évaluation des compétences : mode d'emploi

L'évaluation des compétences comprend trois phases :

1. **Renseignement par le candidat du livret d'évaluation en entreprise** portant sur les activités réalisées au cours de son parcours de développement des compétences. Le candidat présente les activités réalisées sur la base des questions figurant dans ce livret : la longueur des réponses est laissée à la libre appréciation du candidat. Pour plus de facilité, il est recommandé de se procurer une version électronique de ce document auprès de l'OEMM.

Il appartient au candidat de renseigner seul les parties le concernant. Elles lui permettent de dresser un bilan de son parcours de développement des compétences en entreprise, en identifiant ce sur quoi il a progressé, les difficultés qu'il a rencontrées et la manière dont il les a dépassées. Ce livret, une fois rempli par le candidat et les évaluateurs, est transmis au jury.

2. **Evaluation en entreprise** par deux évaluateurs (tuteurs et/ou formateurs internes et/ou autres professionnels expérimentés).

Elle est réalisée en entreprise et en situation professionnelle selon les modalités décrites ci-dessous lorsque le responsable hiérarchique estime que le candidat a acquis les compétences nécessaires :

Domaine de compétences	Modalités d'évaluation
<p><u>Domaine 1 :</u> Accueillir, informer, orienter ou conseiller des produits et des services adaptés à partir de sa connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle</p>	<p>Le responsable hiérarchique et le second évaluateur analysent les résultats des appels téléphoniques passés ou reçus par le candidat sur une période donnée. Ils rapprochent le résultat de ces appels des objectifs donnés ou de la mission confiée au candidat en début de période. Une analyse des résultats obtenus est effectuée par les deux évaluateurs en fin de période et la grille d'évaluation est remplie.</p>
<p><u>Domaine 2 :</u> Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles</p>	<p>Le responsable hiérarchique et le second évaluateur observent le candidat en situation d'entretien téléphonique. L'observation doit porter sur plusieurs entretiens, si possible dans des cadres différents (réponses à appels entrants, appels sortants, ...).</p>
<p><u>Domaine 3 :</u> Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents</p>	<p>Cette observation est à organiser par l'entreprise, en fonction des plannings des téléconseillers.</p> <p>Une fois les entretiens téléphoniques observés sur une période donnée, le responsable hiérarchique et le second évaluateur remplissent les grilles d'évaluation dans les tableaux qui suivent.</p>
<p><u>Domaine 4 :</u> Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente</p>	<p>Ils peuvent ajouter des commentaires ou apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Attention, les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation. Il est recommandé de prendre des notes au cours de l'observation.</p>
<p><u>Domaine 5 :</u> Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques</p>	

Une fois l'observation réalisée, les résultats sont présentés au candidat et sont commentés avant envoi à l'OEMM, en charge des opérations de certification pour la CPNEFP.

3. **Entretien avec le jury** qui dispose du livret d'évaluation en entreprise. Cela lui permet de prendre connaissance des réponses apportées par le candidat aux questions qui lui sont posées sur le bilan de son parcours et des résultats des évaluations.

Cet entretien est organisé autour d'une présentation orale prenant la forme d'un entretien avec le jury (20 minutes) et d'une phase de délibération. Le jury, composé de 4 personnes (deux représentants de l'UGEM, dont, le cas échéant, le responsable de l'OEMM, deux représentants des syndicats de salariés), dispose le cas échéant des résultats de l'évaluation formative organisée par l'organisme de formation pour les modules de formation suivis.

A l'issue de cet entretien et au regard de l'ensemble des résultats obtenus par le candidat, le jury délivrera en totalité ou en partie le CQP.

- ➔ **La démarche CQP doit se situer dans une dynamique de réussite : l'entretien et la présentation du dossier du candidat devant le jury n'intervient que lorsque le candidat est prêt et lorsque l'évaluation finale est positive.**

Evaluations finales

Evaluation finale à réaliser par le responsable hiérarchique et le second évaluateur (analyse des résultats des appels téléphoniques passés)

Domaine 1 : Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle	Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
	Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> ● Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur, ● Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation ● Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...) Savoirs : <ul style="list-style-type: none"> ● Les différents produits des mutuelles ● Les publics cibles 	La demande de l'interlocuteur est comprise et les besoins sont identifiés	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Les informations techniques recueillies sont exploitables pour traiter la demande	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		La réponse apportée est pertinente au regard des besoins exprimés	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		La réponse apportée est pertinente au regard de l'organisation interne de la mutuelle	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le stagiaire :

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires des évaluateurs :

.....

Commentaire du candidat :

.....

Signature des deux évaluateurs :

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles

Activités réalisées par la personne en formation (à remplir par le candidat) :

- Expliquez les principales caractéristiques de la mutuelle où vous exercez : organisation, contexte historique, positionnement dans l'économie sociale, contexte économique ...

- Avez-vous eu l'occasion de prendre en compte ces différents éléments dans vos activités de téléconseiller? Donnez des exemples

- Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une relation clientèle, de valoriser l'image de votre entreprise en tant que mutuelle (Donnez deux ou trois exemples en précisant les éléments que vous avez valorisés et expliquant pourquoi vous avez développé ces éléments) ?

- Quels sont les points positifs et qu'avez-vous acquis durant cette période ?

Evaluation finale à réaliser par le par le responsable hiérarchique et le second évaluateur (bilan de plusieurs entretiens téléphoniques)

Domaine 2 : Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles	Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
	<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil ● Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle <p>Savoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale) ● Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle ● Connaissance du contexte économique et de son évolution 	Le candidat connaît les caractéristiques clés de la mutuelle (organisation, historique, valeurs, ...)	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
	Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le stagiaire :

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires des évaluateurs :

.....

.....

.....

Commentaire du candidat :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

.....

.....

Domaine 3 :

Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie dans les situations de conseil auprès des adhérents

.....

Activités réalisées par la personne en formation (à remplir par le candidat) :

- Quelles sont vos obligations en tant que téléconseiller ? Donnez des exemples d'intégration de ces obligations dans vos activités quotidiennes.

- Donnez différents exemples d'application de la réglementation concernant les produits et services sur lesquels vous avez travaillé.

- Avez-vous identifié des risques liés à l'application de la réglementation ? Comment les avez-vous traités ?

- A votre avis, qu'avez-vous acquis durant cette période ?

Evaluation finale à réaliser par le par le responsable hiérarchique et le second évaluateur (bilan de plusieurs entretiens téléphoniques)

Domaine 3 : Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie dans les situations de conseil auprès des adhérents	Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
	Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil ● Connaître les risques liés aux conseils donnés, pour l'adhérent et pour la mutuelle ● Identifier les limites de son intervention ● Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise 	Le candidat a identifié les points clés de la réglementation dans les situations rencontrées	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat a pris les mesures adaptées pour appliquer la réglementation dans les situations de conseil	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
	Savoirs : <ul style="list-style-type: none"> ● Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents) ● Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance 	Le candidat a identifié les limites de son intervention et a proposé une orientation efficace	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le stagiaire :

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires des évaluateurs :

.....

.....

.....

Commentaire du candidat :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

Evaluation finale à réaliser par le responsable hiérarchique et le second évaluateur (bilan de plusieurs entretiens téléphoniques)

Domaine 4 : Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente	Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
	Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une relation de qualité avec l'adhérent ou le prospect au téléphone ● Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection ● Adapter sa communication à l'interlocuteur notamment lors des appels difficiles ● Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée ● Conclure l'entretien positivement (prise de rendez-vous, vente, ...) ● Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien Savoirs : <ul style="list-style-type: none"> ● Technique d'entretien et de télévente 	L'attention de l'interlocuteur est captée, l'intérêt est suscité et une relation d'échanges est établie	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		L'expression est claire et efficace	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat pratique une écoute active de son interlocuteur	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat repère et reformule les besoins de l'interlocuteur	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat adapte son argumentaire aux besoins de l'interlocuteur	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat formule des propositions adaptées	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat obtient l'accord de l'interlocuteur sur la solution proposée	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le stagiaire :

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires des évaluateurs :

.....

.....

.....

Commentaire du candidat :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

.....

.....

Evaluation finale à réaliser par le responsable hiérarchique et le second évaluateur (bilan de plusieurs entretiens téléphoniques)

Domaine 5 : Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques	Savoirs et savoir-faire	Critères d'évaluation	Evaluation
	Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects ● Utiliser les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...) ● Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...) ● Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts Savoirs : <ul style="list-style-type: none"> ● Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur – base de données ● Maîtrise d'une messagerie et d'internet ● Maîtrise des fonctionnalités d'outils spécifiques de traitement de l'information 	Le candidat maîtrise les outils électroniques de transmission de l'information	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat maîtrise les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, CRM, ...)	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat utilise correctement l'ensemble des outils proposés par l'entreprise	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Le candidat rédige des fiches contacts claires, lisibles et facilement exploitables	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le stagiaire :

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires des évaluateurs :

.....

.....

.....

Commentaire du candidat :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :