

**Guide Certificat de Qualification Professionnelle :
Conseiller(ère) mutualiste individuels**

SOMMAIRE GENERAL
GUIDE CQP CONSEILLER(ERE) MUTUALISTE INDIVIDUELS

Partie 1 : Présentation des CQP et des modalités d'organisation et de fonctionnement	page 3
1 – Présentation des CQP de la Mutualité	page 4
2 – L'accès aux CQP par la formation	page 9
3 – L'accès aux CQP par la Validation des Acquis de l'Expérience	page 12
4 – Liste des personnes référentes sur le CQP	page 15
Partie 2 : Les outils du CQP Conseiller(ère) Mutualiste Individuels	page 16
Référentiel de compétences	page 17
Guide d'entretien d'accueil et d'orientation	page 26
Livret de suivi de la formation	page 35
Guide du tuteur	page 66
Livret d'évaluation finale en entreprise	page 88

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 six **Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)** :

- CQP Conseiller(ère) mutualiste individuels,
- CQP Conseiller(ère) mutualiste collectif,
- CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents,
- CQP Chargé(e) de relation à distance,
- 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.

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 6 CQP ?

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

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel ;
- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects ;
- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle ;
- Analyser le marché et proposer des actions de développement ;
- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale ;
- Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des particuliers.

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

- Sélectionner une offre adaptée à la situation et aux besoins d'une entreprise ;
- Négocier avec une entreprise une offre multi-produits dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects ;
- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle ;
- Analyser le marché et proposer des actions de développement ;
- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale ;
- Optimiser son organisation et ses visites auprès des entreprises ;
- Suivre et fidéliser un portefeuille d'entreprises.

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 **Chargé(e) de relation à distance** est capable de :

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect ;
- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects ;
- Valoriser l'image et l'offre de service de la mutuelle ;
- Exploiter les outils de communication multicanal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance ;
- Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information lié à la gestion des contrats adhérents et des prospects.

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

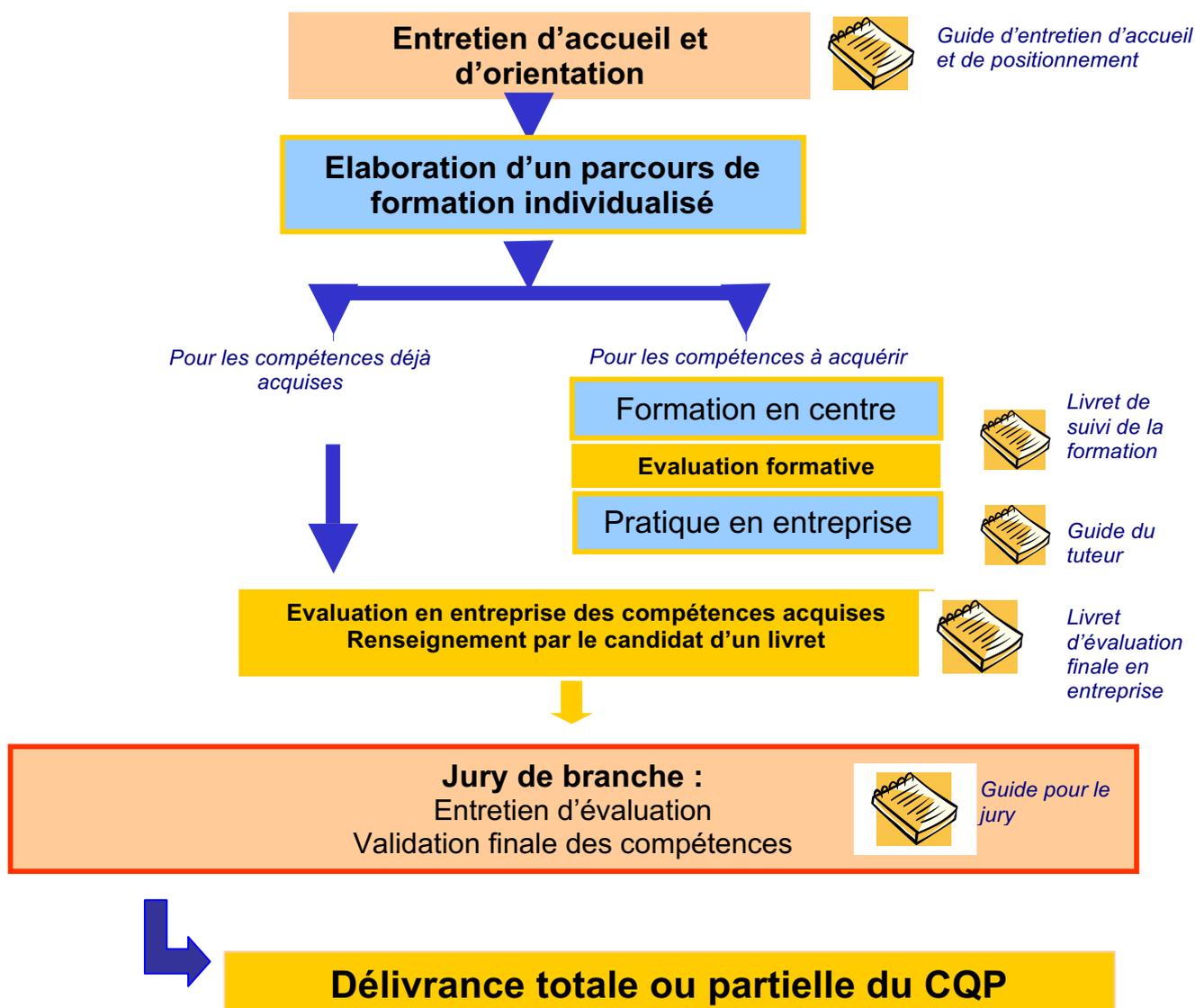
- pour développer les compétences des salariés exerçant le métier,
- pour permettre aux nouveaux entrants d'acquérir toutes les compétences du métier.

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

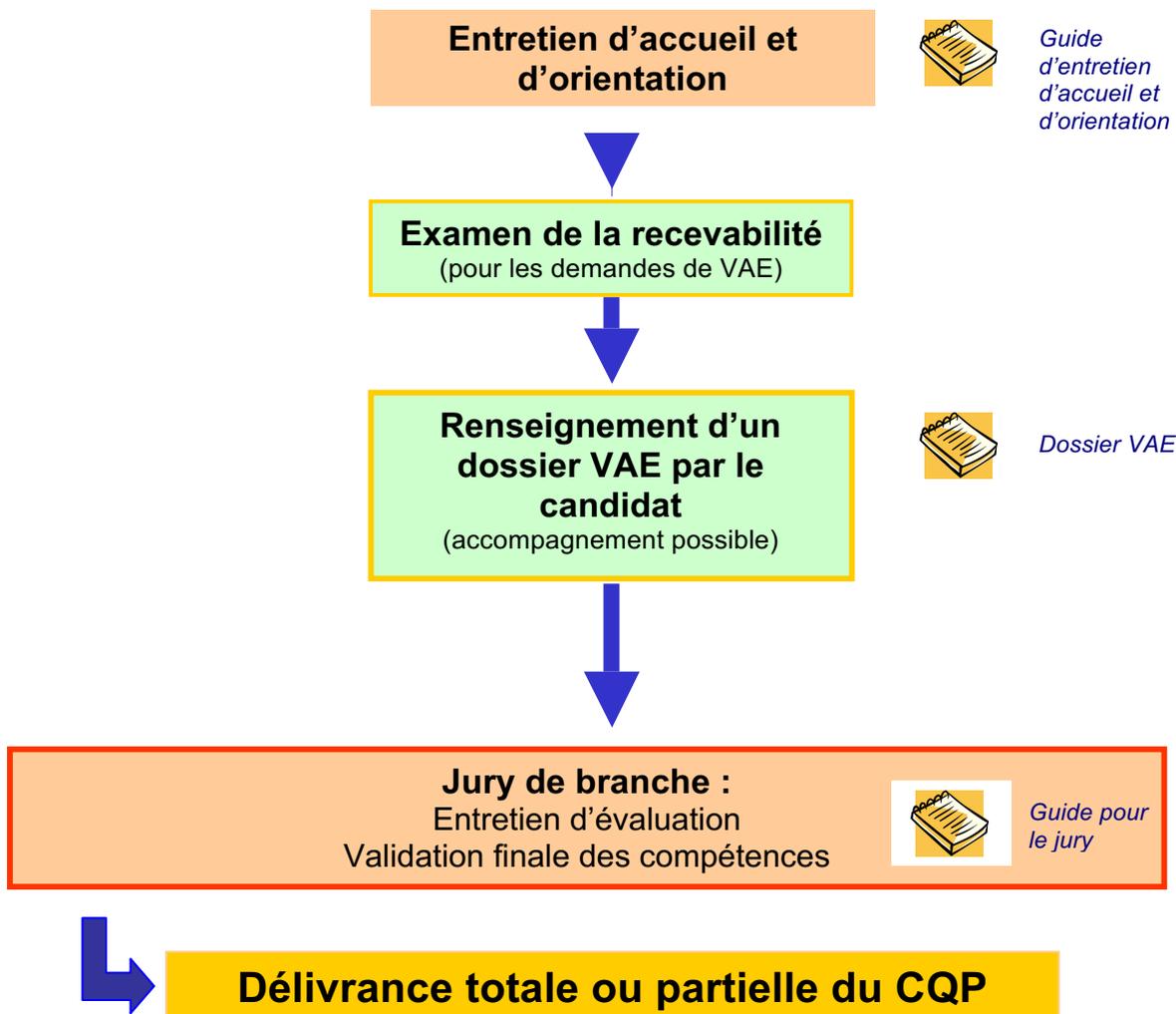
- pour des personnes ayant une expérience correspondant au métier. Ces personnes peuvent ne pas être salariées d'une mutuelle lorsqu'elles déposent leur demande.

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 par 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.

Les **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 individuels, Conseiller(ère) mutualiste collectif, 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 (20 minutes), d'un entretien avec le jury (10 minutes) et d'une phase de délibération ;
- pour les **CQP Assistant(e) commercial(e) et Chargé(e) de relation à distance** autour d'un entretien d'une durée de 30 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, un représentant 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 les CQP Conseiller(ère) mutualiste individuels et Conseiller(ère) mutualiste collectif : 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 Chargé(e) de relation à distance : 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'assistanat 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 Conseiller(ère) mutualiste individuels

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
Conseiller(ère) mutualiste individuels	ADYLIS CONSEIL	X	X	01 53 30 98 30	mchamberlin@adylis.com
	ARKOS	X		01 43 98 63 91	caujard@arkos.fr
	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		01 46 00 33 59	sophie.aroud@mutex.fr
	SIGMA FORMATION	X	X	06 50 20 29 56	pcharon@pic-formation.com

L'agrément sur les CQP Mutualité a été délivré jusqu'en 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@uniformalion.fr

**Partie 2 : Les outils du Certificat de
Qualification Professionnelle
Conseiller(ère) mutualiste individuels**

Définition de la qualification

Définition du métier de Conseiller(ère) mutualiste individuels :

Le/la conseiller/ère mutualiste individuels accueille et conseille les adhérents et les prospects à partir d'une analyse globale de leur situation et leur vend des contrats adaptés à leurs besoins dans différents domaines de la protection sociale : santé, prévoyance, épargne, retraite,...

Il/elle conduit des actions ciblées dans le cadre de campagnes de prospection ou de fidélisation dans le but de générer des flux au sein de l'agence.

Il/elle identifie toutes les opportunités susceptibles de déboucher sur des contrats collectifs.

Appellations du métier :

- Conseiller mutualiste,
- Chargé de clientèle sédentaire,
- Conseiller agence « particuliers », ...

Responsabilité et autonomie caractérisant le métier :

L'activité du/de la conseiller/ère mutualiste individuels s'exerce au sein d'une agence ou d'un secteur géographique donné. Elle s'organise de façon autonome en fonction des objectifs définis par la hiérarchie et des plans d'action développés par la mutuelle aux échelons national et local.

Le/la conseiller/ère mutualiste rend compte régulièrement de son activité auprès d'un responsable de secteur, ou d'un responsable commercial. Il/elle peut avoir à articuler son activité avec différents interlocuteurs : assistants commerciaux, téléconseillers, chargés d'accueil, conseillers entreprise,

En fonction des besoins liés à son activité, il/elle peut se déplacer vers les adhérents et les prospects.

Le/la titulaire du CQP Conseiller(ère) mutualiste individuels maîtrise 7 domaines de compétences :

Domaine 1 : Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel

Domaine 2 : Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur

Domaine 3 : Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

Domaine 4 : Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Domaine 5 : Analyser le marché et proposer des actions de développement

Domaine 6 : Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Domaine 7 : Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

Référentiel d'activités

Le/la Conseiller(ère) mutualiste individuels réalise les activités suivantes :

● Prospection commerciale :

- Repérage des prospects en fonction du plan d'action commerciale ;
- Veille concurrentielle ;
- Planification et prise de rendez-vous ;
- Prospection dans le cadre du plan commercial défini par la mutuelle ;
- Promotion des offres de la mutuelle dans le cadre de manifestations externes ;
- Animation de réunions d'information et de promotion des produits.

● Vente d'une offre multi-produits et de services :

- Accueil de l'adhérent ou du prospect ;
- Recueil des informations nécessaires à l'analyse de la situation et des besoins de l'adhérent ou du prospect ;
- Etude des besoins et conseil ;
- Sélection et personnalisation d'une offre multi-produits ;
- Présentation et mise en valeur d'une offre multi-produits et services adaptée, argumentation ;
- Conclusion de la vente et signature du contrat.

- **Gestion et fidélisation d'un portefeuille d'adhérents :**

- Suivi des adhérents et communication constante auprès des adhérents et des prospects ;
- Proposition de nouveaux produits ou d'évolution du contrat.

- **Traitement des informations liées à l'activité commerciale**

- Constitution et transmission des dossiers d'adhésion pour mise en production
- Coordination avec les différents services intervenant dans la gestion du portefeuille adhérents (service gestion, secrétariat commercial, ...);
- Exploitation des informations collectées auprès des prospects et des adhérents ;
- Mise à jour et enrichissement des bases de données adhérents/prospects.

- **Organisation et suivi de l'activité commerciale**

- Organisation de son activité commerciale en fonction des objectifs fixés et de l'analyse du marché ;
- Suivi et mesure de l'efficacité des actions conduites ;
- Analyse des résultats et reporting régulier sur la base des supports mis à disposition ;
- Collecte et transmission des informations terrain dans le cadre de la contribution au plan de développement.

Référentiel de compétences

Compétence 1 – Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect

- Analyser la situation globale d'un adhérent ou d'un prospect dans le domaine de la protection sociale en prenant en compte ses besoins individuels et les contrats collectifs auxquels il adhère
- Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel

Critères d'évaluation :

▪ Analyse de la situation

- Toutes les informations nécessaires sur la situation de l'adhérent ou du prospect ont été recueillies : composition de la famille, bénéficiaires et ayants-droit, contrats collectifs en cours, régime actuel de protection sociale, changements éventuels de situation ou de régime, ...
- Les impacts d'un changement de situation ou de régime sur la couverture ou les contrats proposés sont identifiés et explicités

▪ Démarche d'analyse des besoins

- Le questionnement permettant d'identifier les besoins de l'adhérent ou du prospect est adapté
- Toutes les informations données par l'adhérent ou le prospect sont exploitées
- L'adhérent ou le prospect est questionné de manière globale sur l'ensemble de ses besoins en matière de protection sociale

Compétence 2 – Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur

Compétence commune avec le CQP Conseiller mutualiste « individuels »

- Proposer une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'adhérent ou du prospect en respectant la réglementation en vigueur et les conditions d'intermédiation
- Mesurer les risques liés au défaut de conseil, pour l'adhérent et pour la mutuelle
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par la mutuelle

Critères d'évaluation :

▪ Offre proposée

- L'offre proposée tient compte de la situation et des besoins de l'adhérent ou du prospect, notamment au regard des contrats en cours
- L'offre proposée combine chaque fois que possible différents produits ou services : complémentaire et/ou sur-complémentaire santé, retraite, prévoyance, épargne, ...
- L'offre proposée tient compte du risque lié à la situation et aux caractéristiques de l'adhérent ou du prospect

▪ Respect de la réglementation en matière de protection sociale des individus et de vente à distance

- Les points clés de la réglementation en matière de protection sociale des individus ont été identifiés dans les situations rencontrées
- Les mesures adaptées pour appliquer la réglementation en matière de protection sociale dans les situations de vente et de conseil ont été prises
- La réglementation en matière de vente à distance est identifiée et expliquée au prospect ou à l'adhérent
- Les conditions d'intermédiation sont remplies (information, présentation des produits, des statuts, co-signature des documents réglementaires, ...)

Compétence 3 – Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

Compétence commune avec les 2 CQP de conseiller mutualiste

- Etablir une relation efficace avec son interlocuteur lors d'échanges à distance
- Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle
- Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Traiter les demandes d'informations et les objections
- Conclure l'entretien par un acte de vente ou une prise de RDV
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Critères d'évaluation :

▪ Relation établie avec l'adhérent ou le prospect

- Des relations de confiance (fiabilité et légitimité technique du conseiller) sont rapidement établies avec les prospects et les adhérents lors des prises de contact
- Les échanges avec les prospects et les adhérents sont personnalisés

▪ Respect des étapes de l'entretien de vente

- Une écoute active de l'adhérent ou du prospect est réalisée
- L'intérêt de l'adhérent ou du prospect est suscité
- Le vocabulaire utilisé et le registre de communication sont adaptés à l'interlocuteur
- La reformulation permet à l'entretien de progresser efficacement
- Les demandes d'informations, les observations et les remarques de l'adhérent ou du prospect sont prises en compte
- Les objections sont traitées de manière pertinente
- L'argumentation est réajustée en fonction des signes d'attention perçus
- La conclusion du contrat ou la prise de RDV est encouragée

▪ Rebond commercial

- La situation de l'interlocuteur en matière de protection sociale est analysée de manière globale chaque fois que possible
- Le questionnement utilisé permet d'élargir l'échange avec le prospect ou l'adhérent
- Les opportunités de formuler une proposition commerciale sont exploitées
- Les adhérents et les prospects sont orientés vers les interlocuteurs appropriés en cas de besoin

▪ Conclusion de l'entretien

- La synthèse des points positifs et des points d'accord est pertinente
- L'accord final de l'adhérent ou du prospect est obtenu

▪ Analyse de l'entretien

- L'analyse critique de l'entretien est pertinente
- Des améliorations adaptées sont proposées

Compétence 4 – Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Compétence commune avec les deux CQP de conseiller mutualiste

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil
- Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste
- Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle
- Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé

Critères d'évaluation :

▪ **Connaissance du mouvement mutualiste**

- Les caractéristiques clés de la mutuelle (organisation, économie, historique, valeurs, ...) et du mouvement mutualiste sont connues

▪ **Mise en avant des valeurs mutualistes dans les argumentaires**

- Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes
- Le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé est explicité de manière claire

▪ **Mise en valeur de l'étendue des services proposés**

- L'ensemble des services proposés par la mutuelle sont identifiés
- L'étendue des services proposés par la mutuelle ou ses partenaires au niveau national est mise en valeur dans les argumentaires (actions de prévention et de promotion de la santé, services de soins et d'accompagnement mutualiste, gamme des services proposés, ...)
- Les services proposés sur le territoire sont connus et mis en valeur

Domaine 5 – Analyser le marché et proposer des actions de développement

Domaine commun aux deux CQP

- Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence
- Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources
- Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché
- Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle

Critères d'évaluation :

▪ **Pertinence et fiabilité des informations recueillies**

- Différentes sources d'information sont utilisées
- La fiabilité des informations recueillies est vérifiée
- Les informations sont régulièrement actualisées
- Des informations sont recherchées sur les offres de la concurrence

▪ **Exploitation des informations recueillies**

- Les informations recueillies sont synthétisées et analysées
- Des objectifs cohérents avec l'analyse du marché sont proposés

▪ **Proposition de plans de prospection ou d'actions commerciales**

- Les cibles sont identifiées, qualifiées et quantifiées à partir des résultats de l'analyse de l'environnement et des résultats commerciaux
- Les actions de prospection ou les actions commerciales proposées sont cohérents avec l'analyse des résultats et de l'environnement
- La politique commerciale de la mutuelle est prise en compte dans les propositions formulées

Domaine 6 – Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Domaine commun aux deux CQP

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer
- Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie

Critères d'évaluation :

▪ Utilisation des outils en vigueur dans la mutuelle

- Les bases de données adhérents et prospects sont tenues à jour
- Les tableaux de bord sont identifiés et utilisés
- Les outils électroniques de transmission de l'information sont maîtrisés

▪ Analyse des résultats

- Les indicateurs de performance et les outils d'analyse de l'activité commerciale mis à disposition par la mutuelle sont exploités
- Les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs commerciaux sont mesurés et expliqués
- Les explications apportées pour analyser la cause des écarts sont pertinentes

▪ Comptes rendus d'activité

- Les comptes rendus d'activité sont clairs, lisibles et pertinents
- Les comptes rendus d'activité sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur au sein de la mutuelle (périodicité, forme, ...)

Domaine 7 – Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

- Gérer son temps et planifier ses différentes activités
- Identifier les priorités
- Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, ...
- Identifier et utiliser les ressources internes et externes
- Communiquer en interne et travailler en équipe

Critères d'évaluation :

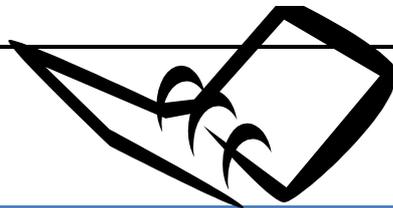
▪ Organisation de l'activité

- Les priorités sont identifiées
- L'organisation mise en œuvre est cohérente avec les priorités identifiées
- Les aléas sont traités dans des délais adaptés

▪ **Communication interne**

- Les informations nécessaires au bon fonctionnement de la mutuelle sont transmises dans les délais aux bons interlocuteurs selon les consignes et outils en vigueur dans la mutuelle
- Les informations diffusées sont ciblées (pas de surabondance de l'information ni de détails importants oubliés)
- Les interlocuteurs susceptibles de prendre le relai commercial sont identifiés
- Des informations pertinentes sont transmises dans un délai adapté
- Les impacts sur les autres services de la mutuelle des propositions commerciales réalisées sont identifiés et pris en compte

Date de l'entretien :



Nom et prénom du candidat :

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

Personnes ayant réalisé l'entretien d'accueil :

Certificat de Qualification Professionnelle

Nom et prénom du contact « entreprise » :

Fonction :

Conseiller(ère) mutualiste individuels

Cachet de l'entreprise et signature :

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

Nom de l'organisme de formation choisi :

Nom de la personne ayant réalisé l'entretien :

Cachet de l'organisme de formation 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

L'entretien d'accueil et d'orientation est **obligatoire** dans le cadre de la démarche CQP. Il est conduit en concertation par **l'entreprise et l'organisme de formation agréé**. Dans l'entreprise, cet entretien peut être conduit par le service ressources humaines en associant si possible le responsable hiérarchique

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 7 domaines de compétences**

→ **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,
- ➔ 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 questionnement 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.

Dans ce guide, nous entendons par « adhérent » ou « prospect » des adhérents ou prospects individuels.

Domaine 1 :

Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel

Exemples de questions :

Quelle expérience avez-vous de l'analyse de la situation des adhérents individuels ? Sur quelle durée ?

Quelles sont les informations que vous recherchez pour analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel ?

Comment procédez-vous pour détecter les besoins (présents et à venir) de l'adhérent ou du prospect ?

Comment procédez-vous pour analyser de manière globale la situation d'un adhérent ou prospect individuel en matière de protection sociale ?

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Analyser la situation globale d'un adhérent ou d'un prospect dans le domaine de la protection sociale en prenant en compte ses besoins individuels et les contrats collectifs auxquels il adhère ● Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

Domaine 2 :

Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur

Exemples de questions :

Avez-vous une expérience de conseil sur des produits et services de santé ? De prévoyance ? Sur d'autres types de produits ? Sur quelle durée ? Sur quels produits et services ?

Comment procédez-vous pour proposer à l'adhérent ou au prospect individuel une offre adaptée à ses besoins ? Cherchez-vous à proposer une offre multi-produits ? Comment ?

Quelles sont vos obligations en tant que conseiller mutualiste ? 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 eu une information ou une formation sur les différents aspects de la réglementation ? Sur les conditions d'intermédiation ?

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Proposer une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'adhérent ou du prospect en respectant la réglementation en vigueur et les conditions d'intermédiation ● Mesurer les risques liés au défaut de conseil, pour l'adhérent et pour la mutuelle, ● Mettre en œuvre les règles et procédures définies par la mutuelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

Domaine 3 :

Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects individuels

Exemples de questions :

Avez-vous eu l'occasion dans votre expérience professionnelle de mettre en œuvre des techniques commerciales ? Dans quelles circonstances ? Sur quelle durée ?

Avez-vous eu une information ou une formation sur l'entretien de vente ? Sur le rebond commercial ?

Comment procédez-vous pour argumenter votre offre ? Pour répondre aux objections ?

Quels éléments vous semblent importants lors de la conclusion de l'entretien ? Pourquoi ?

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une relation de qualité avec son interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial ● Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale ● Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter ● Adapter sa communication à l'interlocuteur ● Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle devant un groupe ● Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur ● Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée ● Traiter les demandes d'informations et les objections ● Conclure l'entretien par un acte de vente ● Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

Domaine 4 :

Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

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 ? De ses réseaux de services de soins et de santé ?

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 les actions de prévention et de promotion de la santé mises en place par votre entreprise ?

Sur quels points ?

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil ● Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste ● Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle ● Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

Domaine 5 :

Analyser le marché et proposer des actions de développement

Exemples de questions :

Avez-vous une expérience d'analyse de marché ? Sur quelle durée ? Dans quel domaine d'activité ?

Disposez-vous d'un territoire ou d'un portefeuille d'adhérents individuels? Quelles informations recherchez-vous sur le marché, sur vos adhérents, sur le potentiel de votre territoire ?

Est-ce que vous proposez des plans de prospection ou d'actions commerciales ?

Que connaissez-vous de la politique de développement de votre mutuelle ?

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence ● Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources ● Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché ● Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

Domaine 6 :

Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Exemples de questions :

Quels outils de gestion de l'information utilisez-vous : bases de données adhérents individuels, prospects, tableaux de bord, ... ?

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

Analysez-vous les résultats de vos ventes et les causes des écarts dans le cadre d'un entretien avec votre responsable hiérarchique ? A partir de quels indicateurs de performance ?

En quoi l'analyse de ce résultat conditionne-t-il votre activité ?

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects ● Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts ● Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer ● Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

Domaine 7 :

Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

Exemples de questions :

Comment organisez-vous votre activité ?

Avec quels services de l'entreprise travaillez-vous ? Quelles informations leur transmettez-vous et quelles informations vous apportent-ils ?

Quelles règles de fonctionnement de l'entreprise concernent votre activité ? Expliquez les différentes procédures internes que vous avez à appliquer.

Compétences requises par le CQP	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ● Gérer son temps et planifier ses différentes activités ● Identifier les priorités ● Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, ... ● Identifier et utiliser les ressources internes et externes ● Communiquer en interne et travailler en équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas du tout ○ Partiellement ○ En totalité

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 conseiller mutualiste 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 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

L'expérience du candidat dans le métier de conseiller mutualiste 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 une / des formation(s) <i>Si oui, précisez l'intitulé du / des modules proposés pour chaque domaine et leur durée</i>	Le candidat maîtrise les compétences et peut être directement évalué
<u>Domaine 1</u> Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<u>Domaine 2</u> Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<u>Domaine 3</u> Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<u>Domaine 4</u> Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<u>Domaine 5</u> Analyser le marché et proposer des actions de développement		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<u>Domaine 6</u> Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<u>Domaine 7</u> Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

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

Organisme de formation :

Responsable de formation :

Dates de la formation :

**Certificat de Qualification
Professionnelle
Conseiller(ère) mutualiste « individuels »**

**Livret d'évaluation par l'organisme de
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 par l'organisme de formation

- ▶ Modules de formation suivis
- ▶ Evaluations formatives

Ces évaluations sont obligatoires et permettent d'évaluer les acquis du candidat CQP pour l'ensemble des domaines de compétences du CQP. Les résultats seront transmis à l'entreprise et lui permettront d'adapter le parcours du candidat. Le livret d'évaluation par l'organisme de formation, une fois rempli par l'organisme de formation, sera ensuite transmis par l'entreprise au jury final.

Ce livret d'évaluation par l'organisme de formation est donc un outil pour le stagiaire, pour les formateurs, pour l'entreprise puis, dans un second temps, pour le jury paritaire final.

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

Il appartient à l'organisme de formation agréé de remplir les résultats des évaluations mises en œuvre et de remettre ce livret à l'entreprise en vue du jury paritaire final.

Mon parcours de formation : fiche de synthèse

Ce parcours est déterminé par l'entreprise et l'organisme de formation agréé à l'issue d'un entretien d'accueil et d'orientation permettant de positionner les compétences de chaque candidat. Il appartient à l'organisme de formation agréé d'organiser la mise en œuvre du parcours de formation du candidat. **Attention, les attestations de formation du candidat doivent impérativement être jointes à ce dossier !**

Pour le domaine	Intitulés des modules de formation suivis (<u>attention, un module ne peut être rattaché qu'à un seul domaine de compétences</u>)	Dates	Nombre d'heures
<p><u>Domaine 1 :</u></p> <p>Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel</p>			
<p><u>Domaine 2 :</u></p> <p>Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur</p>			
<p><u>Domaine 3 :</u></p> <p>Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects</p>			

<p><u>Domaine 4 :</u></p> <p>Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle</p>			
<p><u>Domaine 5 :</u></p> <p>Analyser le marché et proposer des actions de développement</p>			
<p><u>Domaine 6 :</u></p> <p>Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale</p>			
<p><u>Domaine 7 :</u></p> <p>Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels</p>			

Présentation du CQP

1. Les domaines de compétences du CQP

Le CQP est composé de 7 domaines de compétences qui font chacun l'objet d'une validation en fin de parcours :

Domaine 1 :

Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel

Compétences :

- Analyser la situation globale d'un adhérent ou d'un prospect dans le domaine de la protection sociale en prenant en compte ses besoins individuels et les contrats collectifs auxquels il adhère
- Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel

Domaine 2 :

Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur

Compétences :

- Proposer une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'adhérent ou du prospect en respectant la réglementation en vigueur et les conditions d'intermédiation
- Mesurer les risques liés au défaut de conseil, pour l'adhérent et pour la mutuelle,
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par la mutuelle.

Domaine 3 :

Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

Compétences :

- Etablir une relation de qualité avec son interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial
- Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle devant un groupe

- Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Traiter les demandes d'informations et les objections
- Conclure l'entretien par un acte de vente
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Domaine 4 :

Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Compétences :

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil
- Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste
- Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle
- Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé

Domaine 5 :

Analyser le marché et proposer des actions de développement

Compétences :

- Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence
- Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources
- Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché
- Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle

Domaine 6 :

Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Compétences :

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer
- Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie

Domaine 7 :

Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

Compétences :

- Gérer son temps et planifier ses différentes activités
- Identifier les priorités
- Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, ...
- Identifier et utiliser les ressources internes et externes
- Communiquer en interne et travailler en équipe

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 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. Ce parcours de formation individualisé est construit en référence aux 7 domaines de compétences du CQP. Un même module de formation ne peut ainsi être rattaché qu'à un seul domaine de compétences. En revanche, plusieurs modules peuvent être proposés pour un même domaine de compétences.

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.

- **Les modules de formation** (formation en centre) et des périodes de mise en application en entreprise.
- **L'évaluation des compétences**

Elle comprend quatre phases :

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

2. **Evaluation par l'organisme de formation agréé** portant sur l'ensemble des compétences visées par le CQP. Ces évaluations peuvent être réalisées tout au long du parcours CQP, par exemple une fois que les modules correspondant à un domaine de compétences donné sont terminés. Attention, ces évaluations doivent porter sur des compétences et donc prendre la forme de mises en situation réelles ou reconstituées, orales ou écrites.
3. **Evaluation en entreprise** par le responsable hiérarchique et un autre évaluateur (tuteur et/ou formateur interne et/ou autre professionnel expérimenté),
4. **Entretien avec le jury** qui dispose du livret rempli par le candidat et des résultats des évaluations.

Cet entretien est organisé autour de trois temps :

1 – Une présentation de l'activité et du marché du candidat et une mise en évidence des avantages concurrentiels de la mutuelle dans laquelle le candidat travaille sur le marché des individuels : **10 mn** (5 mn présentation + 5 mn questions)

2 – Une présentation d'une situation commerciale traitée par le candidat pendant son parcours CQP et de l'offre présentée (cette présentation prend appui sur le contenu du livret d'évaluation finale en entreprise (partie candidat)) : **10 mn** (5 mn présentation + 5 mn questions)

3 – Un entretien sur le suivi des résultats et sur l'organisation de l'activité du candidat à partir du contenu du livret d'évaluation finale en entreprise (partie candidat) : **10 mn** (5 mn présentation + 5 mn questions)

Attention, ces trois temps pourront être abordés dans n'importe quel ordre par le jury paritaire.

Le jury paritaire dispose des résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation agréé pour l'ensemble des compétences ainsi que de l'évaluation réalisée en entreprise.

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 par l'organisme de formation

Domaine 1 : Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
Analyse de la situation <ul style="list-style-type: none"> - Toutes les informations nécessaires sur la situation de l'adhérent ou du prospect ont été recueillies : composition de la famille, bénéficiaires et ayants-droit, contrats collectifs en cours, régime actuel de protection sociale, changements éventuels de situation ou de régime, ... - Les impacts d'un changement de situation ou de régime sur la couverture ou les contrats proposés sont identifiés et explicités 		
Démarche d'analyse des besoins <ul style="list-style-type: none"> - Le questionnement permettant d'identifier les besoins de l'adhérent ou du prospect est adapté - Toutes les informations données par l'adhérent ou le prospect sont exploitées - L'adhérent ou le prospect est questionné de manière globale sur l'ensemble de ses besoins en matière de protection sociale 		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

Domaine 2 : Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur
.....

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
<p>Offre proposée</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'offre proposée tient compte de la situation et des besoins de l'adhérent ou du prospect, notamment au regard des contrats en cours - L'offre proposée combine différents produits ou services : complémentaire et/ou sur-complémentaire santé, retraite, prévoyance, épargne, ... - L'offre proposée tient compte du risque lié à la situation et aux caractéristiques de l'adhérent ou du prospect - Les conditions d'intermédiation sont remplies (information, présentation des produits, des statuts, co-signature des documents réglementaires, ...) 		
<p>Respect de la réglementation en matière de protection sociale des individus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les points clés de la réglementation en matière de protection sociale des individus ont été identifiés dans les situations rencontrées - Les mesures adaptées pour appliquer la réglementation dans les situations de vente et de conseil ont été prises 		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

Domaine 3 : Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
<p>Relation établie avec l'adhérent ou le prospect</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des relations de confiance (fiabilité et légitimité technique du conseiller) sont rapidement établies avec les prospects et les adhérents lors des prises de contact - Les échanges avec les prospects et les adhérents sont personnalisés - Les prises de parole devant des groupes (salons, réunions d'information, stages créateurs d'entreprise, ...) sont efficaces 		
<p>Respect des étapes de l'entretien de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une écoute active de l'adhérent ou du prospect est réalisée - L'intérêt de l'adhérent ou du prospect est suscité - Le vocabulaire utilisé et le registre de communication sont adaptés à l'interlocuteur - La reformulation permet à l'entretien de progresser efficacement - Les demandes d'informations, les observations et les remarques de l'adhérent ou du prospect sont prises en compte - Les objections sont traitées de manière pertinente - L'argumentation est réajustée en fonction des signes d'attention perçus - La conclusion du contrat est encouragée 		
<p>Rebond commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - La situation de l'interlocuteur en matière de protection sociale est systématiquement analysée de manière globale - Le questionnement utilisé permet d'élargir l'échange avec le prospect ou l'adhérent - Les opportunités de formuler une proposition commerciale sont exploitées - Les adhérents et les prospects sont orientés vers les interlocuteurs appropriés en cas de besoin 		
<p>Conclusion de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> - La synthèse des points positifs et des points d'accord est pertinente - L'accord final de l'adhérent ou du prospect est obtenu 		
<p>Analyse de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse critique de l'entretien est pertinente - Des améliorations adaptées sont proposées 		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

Domaine 4 : Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
Connaissance du mouvement mutualiste - Les caractéristiques clés de la mutuelle (organisation, économie, historique, valeurs, ...) et du mouvement mutualiste sont connues		
Mise en avant des valeurs mutualistes dans les argumentaires - Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes - Le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé est explicité de manière claire		
Mise en valeur de l'étendue des services proposés - L'ensemble des services proposés par la mutuelle sont identifiés - L'étendue des services proposés par la mutuelle au niveau national est mise en valeur dans les argumentaires (actions de prévention et de promotion de la santé, services de soins et d'accompagnement mutualiste, gamme des services proposés, ...) - Les services proposés sur le territoire sont connus et mis en valeur		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

Domaine 5 : Analyser le marché et proposer des actions de développement

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
Pertinence et fiabilité des informations recueillies <ul style="list-style-type: none"> - Différentes sources d'information sont utilisées - La fiabilité des informations recueillies est vérifiée - Les informations sont régulièrement actualisées - Des informations sont recherchées sur les offres de la concurrence 		
Exploitation des informations recueillies <ul style="list-style-type: none"> - Les informations recueillies sont synthétisées et analysées - Des objectifs cohérents avec l'analyse du marché sont proposés 		
Proposition de plans de prospection ou d'actions commerciales <ul style="list-style-type: none"> - Les cibles sont identifiées, qualifiées et quantifiées à partir des résultats de l'analyse de l'environnement et des résultats commerciaux - Les actions de prospection ou les actions commerciales proposées sont cohérents avec l'analyse des résultats et de l'environnement - La politique commerciale de la mutuelle est prise en compte dans les propositions formulées 		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

Domaine 6 : Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
Utilisation des outils en vigueur dans la mutuelle <ul style="list-style-type: none"> - Les bases de données adhérents et prospects sont tenues à jour - Les tableaux de bord sont identifiés et utilisés - Les outils électroniques de transmission de l'information sont maîtrisés 		
Analyse des résultats <ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs de performance et les outils d'analyse de l'activité commerciale mis à disposition par la mutuelle sont exploités - Les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs commerciaux sont mesurés et expliqués - Les explications apportées pour analyser la cause des écarts sont pertinentes 		
Comptes-rendus d'activité <ul style="list-style-type: none"> - Les comptes-rendus d'activité sont clairs, lisibles et pertinents - Les comptes-rendus d'activité sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur au sein de la mutuelle (périodicité, forme, ...) 		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

Domaine 7 : Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

.....

Contenu du parcours de formation mis en œuvre :

(Présenter les modules de formation suivis et leur contenu ainsi que les méthodes pédagogiques utilisées)

Modalités de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

(Décrire la manière dont le candidat a été évalué par l'organisme de formation agréé : études de cas proposées, mises en situation organisées, conditions et durée de l'évaluation,...)

Résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation :

	Acquis	Non Acquis
Organisation de l'activité <ul style="list-style-type: none"> - Les priorités sont identifiées - L'organisation mise en œuvre est cohérente avec les priorités identifiées - Les aléas sont traités dans des délais adaptés 		
Communication interne <ul style="list-style-type: none"> - Les informations nécessaires au bon fonctionnement de la mutuelle sont transmises dans les délais aux bons interlocuteurs selon les consignes et outils en vigueur dans la mutuelle - Les informations diffusées sont ciblées (pas de surabondance de l'information ni de détails importants oubliés) - Les interlocuteurs susceptibles de prendre le relai commercial sont identifiés - Des informations pertinentes sont transmises dans un délai adapté - Les impacts sur les autres services de la mutuelle des propositions commerciales réalisées sont identifiés et pris en compte 		

- Date de l'évaluation :
- Nom du formateur ayant procédé à l'évaluation :
- Objectif non atteint objectif atteint
- Commentaires du formateur (obligatoires) :

- Signature :

Si les objectifs ne sont pas atteints, procéder à une nouvelle évaluation à une date ultérieure et insérer un nouveau feuillet correspondant à l'évaluation réalisée.

***JOINDRE LES ATTESTATIONS DE FORMATION CORRESPONDANT AU
PARCOURS DU CANDIDAT (classer les attestations de formation par domaine
de compétences)***

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

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 Conseiller(ère) mutualiste individuels

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 six Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) :

- CQP Conseiller(ère) mutualiste individuels,
- CQP Conseiller(ère) mutualiste collectif,
- CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents
- CQP Chargé(e) de relation à distance,
- 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 individuels** est capable de :

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel ;
- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects ;
- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle ;
- Analyser le marché et proposer des actions de développement ;
- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale ;
- Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des particuliers.

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

- Sélectionner une offre adaptée à la situation et aux besoins d'une entreprise ;
- Négocier avec une entreprise une offre multi-produits dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects ;
- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle ;
- Analyser le marché et proposer des actions de développement ;
- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale ;
- Optimiser son organisation et ses visites auprès des entreprises ;
- Suivre et fidéliser un portefeuille d'entreprises.

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 Chargé(e) de relation à distance** est capable de :

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect ;
- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects ;
- Valoriser l'image et l'offre de service de la mutuelle ;
- Exploiter les outils de communication multicanal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance ;
- Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information lié à la gestion des contrats adhérents et des prospects.

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 les compétences des salariés exerçant le métier,
- pour des compétences déjà acquises
- pour des compétences nouvelles
- pour des compétences des salariés

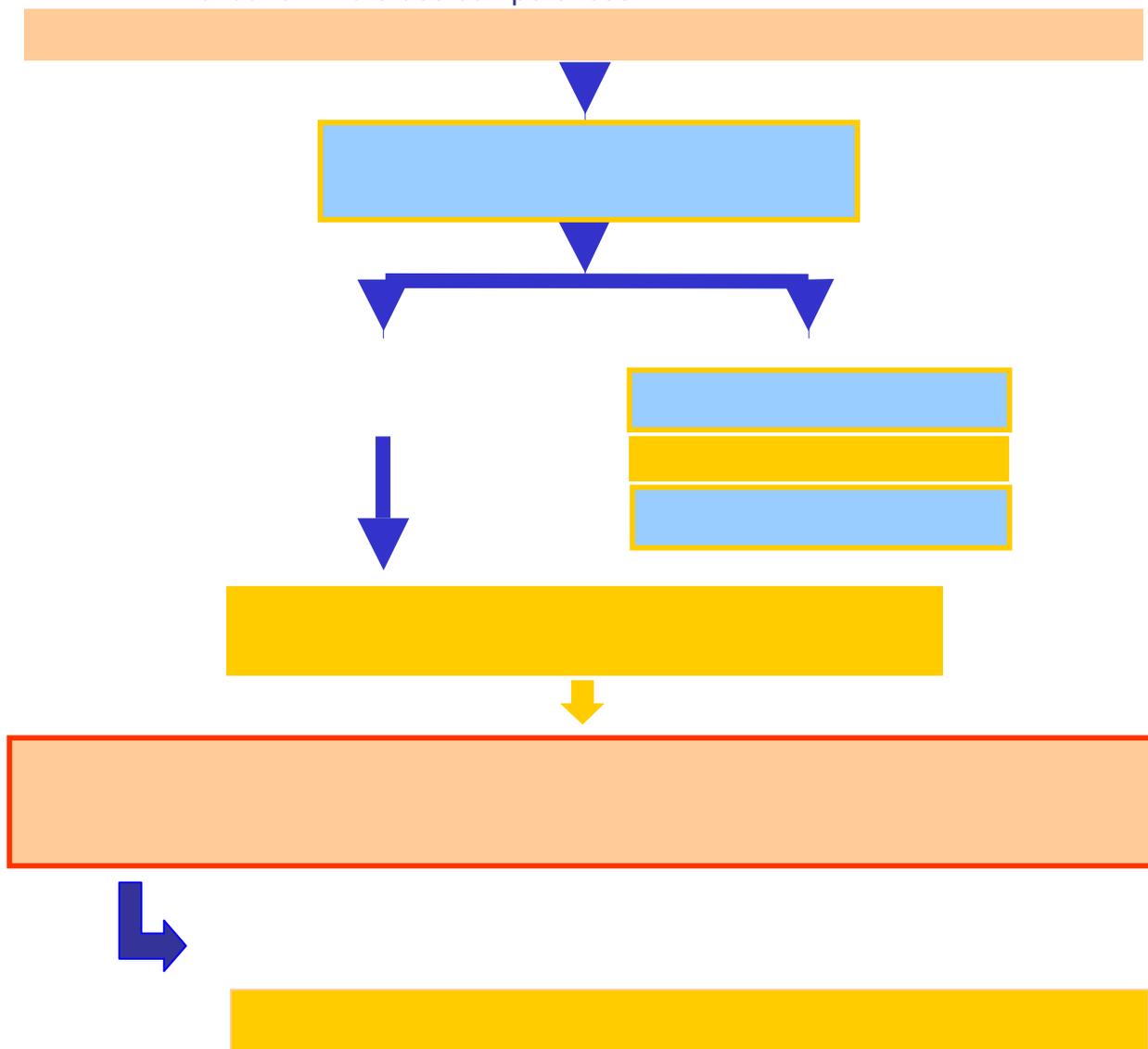
Un entretien d'accueil et d'orientation doit permettre d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu directement à évaluation et les compétences à acquérir qui feront l'objet d'une formation comportant des modules de formation en centre et des périodes en entreprise.

Formation en centre
Evaluation formative
Pratique en entreprise

Le processus d'évaluation comprend trois phases :

- Evaluation en entreprise 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)
 3. **Entretien avec le jury** qui dispose du livret rempli par le candidat et des résultats des évaluations.

Jury de branche :
Entretien d'évaluation
Validation finale des compétences



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,

disposition du ou des candidats les
lui permettant de mettre en pratique

- effectue des évaluations intermédiaires des acquis et d'être évalué 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

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

J'identifie les situations professionnelles

Étape 3 : Je construis un parcours de formation

Je construis un parcours de formation



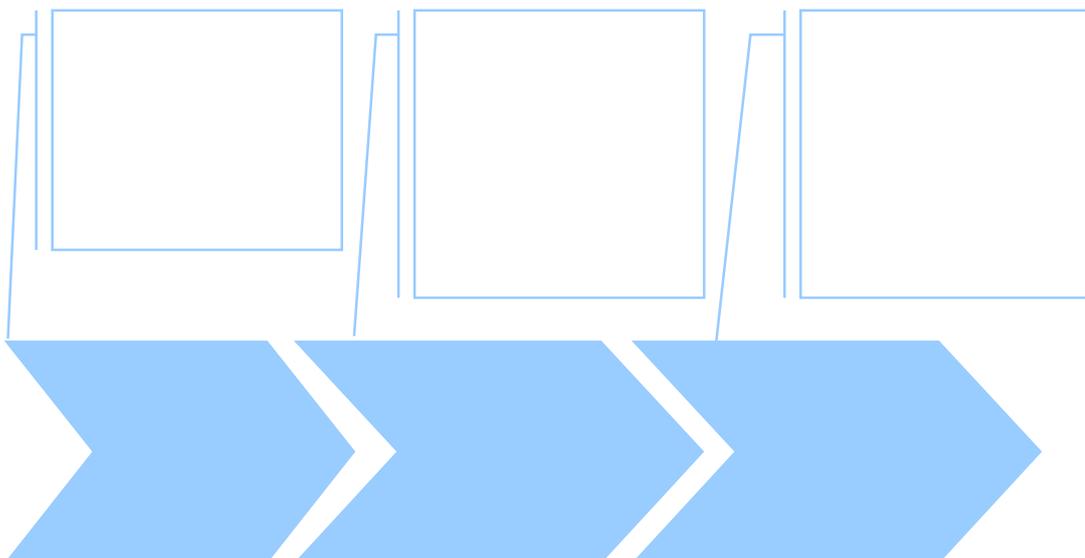
Le parcours de formation

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 :

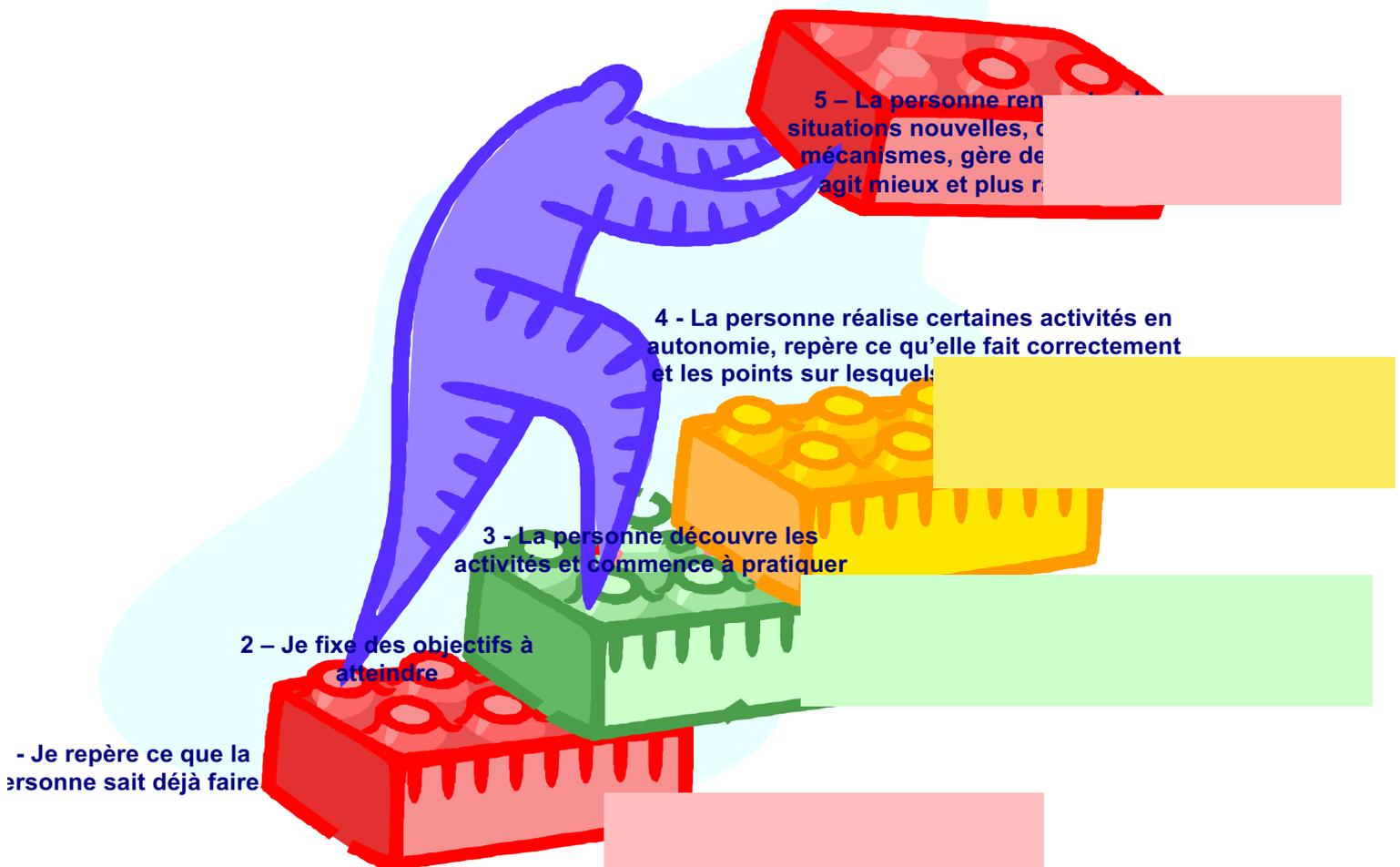


La formation en entreprise ...

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 Conseiller(ère) mutualiste individuel

● Domaine 1 : Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> Analyser la demande d'un adhérent ou d'un prospect Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel 	Analyse de la demande et de la situation	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Démarche d'analyse des besoins	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

● Domaine 2 : Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> Proposer une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'adhérent ou du prospect en respectant la réglementation en vigueur et les conditions d'intermédiation Mesurer les risques liés au défaut de conseil, pour l'adhérent et pour la mutuelle Mettre en œuvre les règles et procédures définies par la mutuelle 	Pertinence de l'offre proposée	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Respect des conditions d'intermédiation	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Respect de la réglementation en matière de protection sociale des individus	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

● **Domaine 3 : Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects**

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une relation efficace avec son interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial ● Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale ● Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter ● Adapter sa communication à l'interlocuteur ● Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle devant un groupe ● Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur ● Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée ● Traiter les demandes d'informations et les objections ● Conclure l'entretien par un acte de vente ● Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien 	Relation établie avec l'adhérent ou le prospect	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Respect des étapes de l'entretien de vente	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Rebond commercial	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Conclusion de l'entretien	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Analyse de l'entretien	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

● **Domaine 4 : Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle**

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil ● Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste ● Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle ● Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé 	Connaissance du mouvement mutualiste	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Mise en avant des valeurs mutualistes dans les argumentaires	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Mise en valeur de l'étendue des services proposés	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

● **Domaine 5 : Analyser le marché et proposer des actions de développement**

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence ● Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources ● Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché ● Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle 	Pertinence et fiabilité des informations recueillies	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Exploitation des informations recueillies	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Proposition de plans de prospection ou d'actions commerciales	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

Domaine 6 : Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale.

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects ● Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts ● Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer ● Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie 	Utilisation des outils de traitement de l'information	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Pertinence de l'analyse des résultats	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Qualité et lisibilité des comptes-rendus d'activité	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

Domaine 7 : Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Gérer son temps et planifier ses différentes activités ● Identifier les priorités ● Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, ... ● Identifier et utiliser les ressources internes et externes ● Communiquer en interne et travailler en équipe 	Organisation de l'activité	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>
	Qualité de la communication interne	Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/>

Pour faire le point régulièrement

Bilan effectué le ... Avec	Points forts	Objectifs de progression
Date :		
Date :		
Date :		

Entreprise :

Évaluateur 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

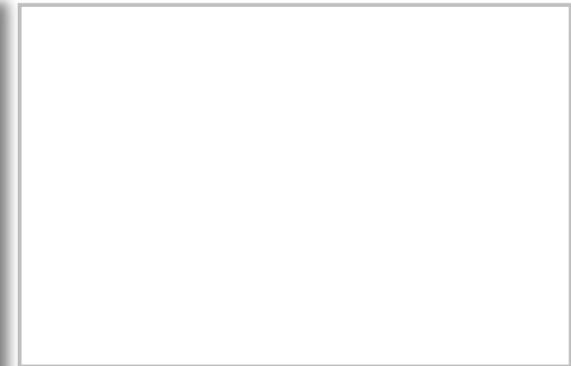
Évaluateur 2 :
(Nom et fonction)

Conseiller(ère) mutualiste individuels

Je soussigné(e) :

Déclare **conformes et sincères** les **renseignements** apportés dans ce dossier
Date et signature de l'évaluateur 2 :

Livret d'évaluation finale en entreprise



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 les évaluations réalisées par l'organisme de formation agréé et 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 tuteur** 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> Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel</p>	OUI <input type="checkbox"/>				
<p><u>Domaine 2 :</u> Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur</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><u>Domaine 3 :</u> Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects</p>	<p>OUI <input type="checkbox"/></p>				
<p><u>Domaine 4 :</u> Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle</p>	<p>OUI <input type="checkbox"/></p>				

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 5 :</u> Analyser le marché et proposer des actions de développement</p>	OUI <input type="checkbox"/>				
<p><u>Domaine 6 :</u> Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale</p>	OUI <input type="checkbox"/>				
<p><u>Domaine 7 :</u> Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels</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 par l'organisme de formation agréé.** Cette évaluation, obligatoire, porte sur l'ensemble des compétences du CQP, que le candidat ait suivi un parcours de formation complet ou partiel.
3. **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 :

Domaines de compétences	Modalités d'évaluation
<p><u>Domaine 1 :</u> Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel</p>	<p>Le responsable hiérarchique et le second évaluateur observent le candidat en situation d'entretien avec des adhérents et prospects individuels. Cette observation est à organiser par l'entreprise, en fonction des plannings des conseillers. Il est recommandé de prendre des notes au cours de l'observation.</p> <p>Une fois les entretiens observés sur une période donnée (par exemple : deux ½ journées en continu sur l'ensemble du parcours CQP), le responsable hiérarchique et le second évaluateur remplissent les grilles d'évaluation dans les tableaux qui suivent.</p> <p>Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation.</p> <p>Ils DOIVENT ajouter des commentaires ou apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau.</p>
<p><u>Domaine 2 :</u> Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur</p>	
<p><u>Domaine 3 :</u> Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects</p>	
<p><u>Domaine 4 :</u> Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle</p>	

Domaines de compétences	Modalités d'évaluation
<p><u>Domaine 5 :</u> Analyser le marché et proposer des actions de développement</p>	<p>Le candidat produit une analyse de son marché et des résultats de son activité commerciale, puis élabore une proposition d'actions de développement sur la base des éléments recueillis. Il présente cette analyse et cette proposition aux évaluateurs dans le cadre d'un entretien. Il peut pour cela utiliser les supports dont il a besoin, à sa convenance (dossier écrit, diaporama, ...). A l'issue de cet entretien, les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation.</p> <p>Ils DOIVENT ajouter des commentaires ou apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau.</p>
<p><u>Domaine 6 :</u> Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale</p>	
<p><u>Domaine 7 :</u> Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels</p>	<p>Le candidat analyse l'organisation de son activité dans livret d'évaluation finale en entreprise (partie candidat). Les évaluateurs conduisent un entretien avec le candidat à partir de ses écrits et remplissent la grille d'évaluation correspondante.</p> <p>Ils DOIVENT ajouter des commentaires ou apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat.</p>

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

4. **Entretien avec le jury paritaire**, qui se compose de 4 personnes (deux représentants de l'UGEM, dont, le cas échéant, un représentant de l'OEMM, deux représentants des syndicats de salariés). Le jury dispose du livret d'évaluation en entreprise et du livret d'évaluation renseigné par l'organisme de formation agréé.

Cet entretien est organisé autour de trois temps :

1 – Une présentation de l'activité et du marché du candidat et une mise en évidence des avantages concurrentiels de la mutuelle dans laquelle le candidat travaille sur le marché des individuels : 10 mn (5 mn présentation + 5 mn questions)

2 – Une présentation d'une situation commerciale traitée par le candidat pendant son parcours CQP et de l'offre présentée (cette présentation prend appui sur le contenu du livret d'évaluation finale en entreprise (partie candidat)) : 10 mn (5 mn présentation + 5 mn questions)

3 – Un entretien sur le suivi des résultats et sur l'organisation de l'activité du candidat à partir du contenu du livret d'évaluation finale en entreprise (partie candidat) : 10 mn (5 mn présentation + 5 mn questions)

Attention, ces trois temps pourront être abordés dans n'importe quel ordre par le jury paritaire.

Le jury paritaire dispose des résultats de l'évaluation réalisée par l'organisme de formation agréé pour l'ensemble des compétences ainsi que de l'évaluation réalisée en entreprise. 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 les 2 évaluateurs (observation de situations réelles d'entretien)

	<i>Compétences</i>	<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Evaluation</i>
Domaine 1 : Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel	<ul style="list-style-type: none"> Analyser la situation globale d'un adhérent ou d'un prospect dans le domaine de la protection sociale en prenant en compte ses besoins individuels et les contrats collectifs auxquels il adhère 	Analyse de la situation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toutes les informations nécessaires sur la situation de l'adhérent ou du prospect ont été recueillies : composition de la famille, bénéficiaires et ayants-droit, contrats collectifs en cours, régime actuel de protection sociale, changements éventuels de situation ou de régime, ... ✓ Les impacts d'un changement de situation ou de régime sur la couverture ou les contrats proposés sont identifiés et explicités 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>
	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel 	Démarche d'analyse des besoins <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le questionnement permettant d'identifier les besoins de l'adhérent ou du prospect est adapté ✓ Toutes les informations données par l'adhérent ou le prospect sont exploitées ✓ L'adhérent ou le prospect est questionné de manière globale sur l'ensemble de ses besoins en matière de protection sociale 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>

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

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires (**obligatoires**) des évaluateurs :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

Domaine 2 :

Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur

Activités réalisées par la personne en formation :

- De quels éléments tenez-vous compte pour proposer une offre à un adhérent ou à un prospect individuel ?

- Décrivez très brièvement deux situations dans lesquelles vous avez proposé une offre multi-produits en précisant en quoi ces offres répondaient aux besoins des prospects ou adhérents.

- A quels éléments êtes-vous attentif/ive pour vous assurer que vous respectez la réglementation et les conditions d'intermédiation en vigueur ?

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

Evaluation finale à réaliser par les 2 évaluateurs (observation de situations réelles d'entretien)

Domaine 2 : Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur	Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Proposer une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'adhérent ou du prospect en respectant la réglementation en vigueur et les conditions d'intermédiation ● Mesurer les risques liés au défaut de conseil, pour l'adhérent et pour la mutuelle, ● Mettre en œuvre les règles et procédures définies par la mutuelle. 	<p>Offre proposée</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'offre proposée tient compte de la situation et des besoins de l'adhérent ou du prospect, notamment au regard des contrats en cours ✓ L'offre proposée combine différents produits ou services : complémentaire et/ou sur-complémentaire santé, retraite, prévoyance, épargne, ... ✓ L'offre proposée tient compte du risque lié à la situation et aux caractéristiques de l'adhérent ou du prospect ✓ Les conditions d'intermédiation sont remplies (information, présentation des produits, des statuts, co-signature des documents réglementaires, ...) 	<p>OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/></p>
	<p>Respect de la réglementation en matière de protection sociale des individus</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les points clés de la réglementation en matière de protection sociale des individus ont été identifiés dans les situations rencontrées ✓ Les mesures adaptées pour appliquer la réglementation dans les situations de vente et de conseil ont été prises 	<p>OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/></p>	

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

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires (obligatoires) des évaluateurs :

.....

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

Evaluation finale à réaliser par les 2 évaluateurs (observation de situations réelles d'entretien)

	Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
Domaine 3 : Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects	<ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une relation de qualité avec son interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial ● Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale ● Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter ● Adapter sa communication à l'interlocuteur ● Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle devant un groupe ● Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur ● Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée ● Traiter les demandes d'informations et les objections ● Conclure l'entretien par un acte de vente ● Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien 	Relation établie avec l'adhérent ou le prospect <ul style="list-style-type: none"> ✓ Des relations de confiance (fiabilité et légitimité technique du conseiller) sont rapidement établies avec les prospects et les adhérents lors des prises de contact ✓ Les échanges avec les prospects et les adhérents sont personnalisés ✓ Les prises de parole devant des groupes (salons, réunions d'information, stages créateurs d'entreprise, ...) sont efficaces 	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Respect des étapes de l'entretien de vente <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une écoute active de l'adhérent ou du prospect est réalisée ✓ L'intérêt de l'adhérent ou du prospect est suscité ✓ Le vocabulaire utilisé et le registre de communication sont adaptés à l'interlocuteur ✓ La reformulation permet à l'entretien de progresser efficacement ✓ Les demandes d'informations, les observations et les remarques de l'adhérent ou du prospect sont prises en compte ✓ Les objections sont traitées de manière pertinente ✓ L'argumentation est réajustée en fonction des signes d'attention perçus ✓ La conclusion du contrat est encouragée 	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Rebond commercial <ul style="list-style-type: none"> ✓ La situation de l'interlocuteur en matière de protection sociale est systématiquement analysée de manière globale ✓ Le questionnement utilisé permet d'élargir l'échange avec le prospect ou l'adhérent ✓ Les opportunités de formuler une proposition commerciale sont exploitées ✓ Les adhérents et les prospects sont orientés vers les interlocuteurs appropriés en cas de besoin 	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Conclusion de l'entretien <ul style="list-style-type: none"> ✓ La synthèse des points positifs et des points d'accord est pertinente ✓ L'accord final de l'adhérent ou du prospect est obtenu 	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Analyse de l'entretien <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'analyse critique de l'entretien est pertinente ✓ Des améliorations adaptées sont proposées 	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 (**obligatoires**) des évaluateurs :

.....
.....
.....

Signature des deux évaluateurs :

.....

Evaluation finale à réaliser par les 2 évaluateurs (observation de situations réelles d'entretien)

Domaine 4 : Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle	Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil ● Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste ● Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle ● Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé 	Connaissance du mouvement mutualiste ✓ Les caractéristiques clés de la mutuelle (organisation, économie, historique, valeurs, ...) et du mouvement mutualiste sont connues	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Mise en avant des valeurs mutualistes dans les argumentaires ✓ Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes ✓ Le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé est explicité de manière claire	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
		Mise en valeur de l'étendue des services proposés ✓ L'ensemble des services proposés par la mutuelle sont identifiés ✓ L'étendue des services proposés par la mutuelle au niveau national est mise en valeur dans les argumentaires (actions de prévention et de promotion de la santé, services de soins et d'accompagnement mutualiste, gamme des services proposés, ...) ✓ Les services proposés sur le territoire sont connus et mis en valeur	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 (**obligatoires**) des évaluateurs :

.....

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

.....

Evaluation finale à réaliser par les 2 évaluateurs (analyse du marché par le candidat)

Domaine 5 : Analyser le marché et proposer des actions de développement	Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence ● Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources ● Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché ● Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle 	<p>Pertinence et fiabilité des informations recueillies</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Différentes sources d'information sont utilisées ✓ La fiabilité des informations recueillies est vérifiée ✓ Les informations sont régulièrement actualisées ✓ Des informations sont recherchées sur les offres de la concurrence 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>
		<p>Exploitation des informations recueillies</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les informations recueillies sont synthétisées et analysées ✓ Des objectifs cohérents avec l'analyse du marché sont proposés 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>
		<p>Proposition de plans de prospection ou d'actions commerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les cibles sont identifiées, qualifiées et quantifiées à partir des résultats de l'analyse de l'environnement et des résultats commerciaux ✓ Les actions de prospection ou les actions commerciales proposées sont cohérents avec l'analyse des résultats et de l'environnement ✓ La politique commerciale de la mutuelle est prise en compte dans les propositions formulées 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>

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

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires (**obligatoires**) des évaluateurs :

.....

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

.....

Evaluation finale à réaliser par les 2 évaluateurs (analyse des résultats de l'activité du candidat sur une période donnée)

Domaine 6 : Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale	Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects ● Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts 	Utilisation des outils en vigueur dans la mutuelle <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les bases de données adhérents et prospects sont tenues à jour ✓ Les tableaux de bord sont identifiés et utilisés ✓ Les outils électroniques de transmission de l'information sont maîtrisés 	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer 	Analyse des résultats <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les indicateurs de performance et les outils d'analyse de l'activité commerciale mis à disposition par la mutuelle sont exploités ✓ Les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs commerciaux sont mesurés et expliqués ✓ Les explications apportées pour analyser la cause des écarts sont pertinentes 	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> ● Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie 	Comptes-rendus d'activité <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les comptes-rendus d'activité sont clairs, lisibles et pertinents ✓ Les comptes-rendus d'activité sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur au sein de la mutuelle (périodicité, forme, ...) 	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 (**obligatoires**) des évaluateurs :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

Evaluation finale à réaliser par les 2 évaluateurs (analyse de l'organisation du candidat sur une période donnée)

Domaine 7 : Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels	Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gérer son temps et planifier ses différentes activités ● Identifier les priorités ● Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, ... ● Identifier et utiliser les ressources internes et externes ● Communiquer en interne et travailler en équipe 	<p>Organisation de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les priorités sont identifiées ✓ L'organisation mise en œuvre est cohérente avec les priorités identifiées ✓ Les aléas sont traités dans des délais adaptés 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>
	<p>Communication interne</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les informations nécessaires au bon fonctionnement de la mutuelle sont transmises dans les délais aux bons interlocuteurs selon les consignes et outils en vigueur dans la mutuelle ✓ Les informations diffusées sont ciblées (pas de surabondance de l'information ni de détails importants oubliés) ✓ Les interlocuteurs susceptibles de prendre le relai commercial sont identifiés ✓ Des informations pertinentes sont transmises dans un délai adapté ✓ Les impacts sur les autres services de la mutuelle des propositions commerciales réalisées sont identifiés et pris en compte 	<p>OUI <input type="checkbox"/></p> <p>NON <input type="checkbox"/></p>	

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

La compétence est maîtrisée

La compétence n'est pas maîtrisée

Commentaires (**obligatoires**) des évaluateurs :

.....

.....

.....

Signature des deux évaluateurs :

