

Certificat de Qualification Professionnelle
Chargé(e) d'accueil et de relation
clients/adhérents

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. :

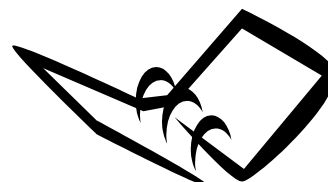
mail :

Je soussigné(e),

Déclare sur l'honneur que les toutes les informations fournies
sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Demande validation des acquis de mon expérience en vue de
l'obtention du CQP chargé(e) d'accueil et de relation
clients/adhérents.

M'engage, conformément au décret n°2000-615 du 26 avril
2002, à ne déposer qu'une seule demande en vue de
l'obtention du CQP chargé(e) d'accueil et de relation
clients/adhérents et de ne pas déposer plus de trois demandes
de Validation des Acquis de l'Expérience pour des diplômes
ou titres différents pendant l'année civile en cours.



Sommaire

<i>La VAE, mode d'emploi.....</i>	3
<i>Définition de la qualification</i>	4
<i>Référentiel de compétences.....</i>	5
<i>Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées).....</i>	7
<i>Votre parcours de formation</i>	9
<i>Pièces à joindre à votre demande</i>	10

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel du diplôme.

Pour obtenir le CQP **chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité :

- Renseignement du dossier de recevabilité
- Etude et validation du dossier de recevabilité par la CPNEFP Mutualité

2/ Dossier VAE :

- Renseignement du dossier VAE
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 5 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :

- ➔ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➔ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents par la validation des acquis de l'expérience

Critères de recevabilité :

Vous devez avoir une expérience d'accueil, d'orientation, de conseil, de promotion 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. Cette activité doit nécessairement comporter des situations d'accueil physique et téléphonique.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience dans le métier de chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents doit être d'au minimum 3 ans dans le secteur de la Mutualité sur les 12 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise. » (décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Définition de la qualification

La finalité du métier de chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents est :

- ❑ d'assurer en agence l'accueil et l'orientation des assurés sociaux, clients-adhérents, prospects et partenaires,
- ❑ de prendre en charge différentes tâches de gestion dans le respect des règles et procédures en vigueur,
- ❑ de promouvoir en situation d'accueil les offres et les services de la mutuelle.

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.

Il maîtrise 5 domaines de compétences :

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter à partir de la **connaissance des offres et services**, des **publics cibles** et de la **mutuelle**

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'**entreprise mutualiste** auprès des clients-adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la **connaissance du secteur de la Mutualité**

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la **Mutualité**, à la **santé** et à la **prévoyance** dans les situations d'information et de conseil

Domaine 4 :

Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures de **gestion** en vigueur au sein de la mutuelle

Domaine 5 :

Mettre en œuvre des **actions de fidélisation**

Référentiel de compétences

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter à partir de la **connaissance des offres et services**, des **publics cibles** et de la **mutuelle**

Savoir-faire :

- Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur
- recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation
- Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié
- S'exprimer avec clarté dans les différentes situations d'accueil
- Identifier les compétences des différents services au sein de la mutuelle afin de réaliser une orientation efficace
- Mettre en œuvre les procédures d'accueil en vigueur en fonction du canal utilisé
- Sélectionner le canal de communication le plus adapté en fonction de la situation et de l'interlocuteur

Savoirs :

- Les différents produits et services des mutuelles
- L'évolution des produits et prestations au sein des mutuelles
- Techniques d'entretien
- Techniques de promotion de l'offre
- Les publics cibles

Domaine 2 :

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

Savoir-faire :

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités d'accueil, d'information, de fidélisation et de conseil
- Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé et des autres partenaires de la mutuelle

Savoirs :

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

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil

Savoir-faire :

- Prendre en compte la réglementation dans les activités d'information et de conseil
- Mesurer les risques liés aux informations et conseils donnés, pour le client-adhérent et pour la mutuelle
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise

Savoirs :

- Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents)
- Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance
- Les différentes réglementations en vigueur et leur mise en œuvre au sein d'une mutuelle

Domaine 4 :

Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures de **gestion** en vigueur au sein de la mutuelle

Savoir-faire :

- Gérer son temps et planifier ses différentes activités en fonction des besoins et de l'analyse des flux au sein de l'agence
- Identifier les priorités de son activité sur une période donnée
- Utiliser, recueillir et saisir des informations dans les applicatifs en vigueur au sein de l'entreprise dans le cadre des procédures en vigueur
- Rechercher et identifier les informations nécessaires sur les clients-adhérents ou les offres en fonction des besoins
- Identifier le contenu et les destinataires des différents documents courants à traiter au sein d'une agence (courrier, documents administratifs, ...)

Savoirs :

- Techniques d'organisation
- Maîtrise des fonctions courantes des outils bureautiques et de messagerie électronique
- Maîtrise des fonctions courantes des bases de données, y compris celles accessibles par Internet
- Maîtrise des fonctionnalités des applicatifs spécifiques de la mutuelle
- Organisation et procédures de gestion en vigueur au sein de la mutuelle

Domaine 5 :

Mettre en œuvre des **actions de fidélisation**

Savoir-faire :

- Etablir une relation de qualité avec le client-adhérent
- Etablir une relation de confiance avec l'interlocuteur lors des actions de fidélisation
- Adapter sa posture et son discours à différents profils d'interlocuteurs
- Apporter une réponse adaptée aux besoins et aux attentes du client-adhérent
- Finaliser l'entretien en fonction des opportunités de contact commercial identifiées (prise de rendez-vous, information, orientation, envoi de documentation...)
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Savoirs :

- Techniques d'entretien et de fidélisation
- Le plan d'actions de développement de la mutuelle et son évolution

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein

.....

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus

.....

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au **CQP chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents**, détaillez plus précisément les activités réalisées :

Emploi 1 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

Emploi 2 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Emploi 3 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Votre parcours de formation

1 - Formation initiale

Diplôme(s) préparé(s) :

Diplôme(s) obtenu(s) :

2 - Formation professionnelle continue

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

Intitulé de la formation	Année Durée (heures)	Organisme de formation ou formateur	Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme (joindre attestation)

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles

Pour vos activités salariées :

- soit une **attestation signée de votre employeur** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- soit **vos bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

Attention ! Cette attestation est obligatoire pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle

Agissant en qualité de.....

Nom de l'entreprise :

Certifie que Mme ou M.

Est ou a été employé(e) depuis le jusqu'au

Travail à temps complet : oui / non

Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein :%

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :

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

A , le

Signature et cachet de l'employeur

Modèle d'attestation d'activités bénévoles
(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s
et.....

Agissant en qualité de.....
et

Nom de l'association ou la structure :
Déclarée le.....à

Certifions que Mme ou M.
A exercé une activité bénévole depuis lejusqu'au
Nombre d'heures par semaine :

Détaillez les activités bénévoles assurées :
Nature des activités :

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

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? Si oui, par qui ?

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

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association