

CQP Chargé d'accueil guichet unique

RNCP32083 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	35052
Code(s) ROME	C1102, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/01/2024

Certificateur(s)

ASS. FEDERATION NATIONALE EMPLOYEURS MSA · SIRET : 42393083300029**Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité sociale agricole - Fédération Nationale des Employeurs de la Mutualité Sociale Agricole (FNEMSA)**<http://www.msa.fr>

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et 1 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASFOSAR	33277544870020	Former
OCAPIAT	84475200600016	Organiser l'évaluation
PIC FORMATION	52162464300024	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le chargé d'accueil, exerce principalement au sein des organismes de protection sociale agricole (MSA) , il est chargé de :

- Accueillir et informer les adhérents sur leurs droits et leurs obligations en matière de protection sociale et les accompagner dans l'accomplissement de leurs formalités.
- Analyser les demandes des adhérents, rechercher et apporter les premiers éléments de réponse dans les différents domaines d'activité de l'entreprise.
- Orienter les adhérents en situation particulière le cas échéant.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Décrire les orientations institutionnelles de la MSA et l'environnement de la protection sociale, les règles de fonctionnement interne et citer les partenaires en relation avec la MSA dans son périmètre d'activité, les différentes catégories d'adhérents/clients.
- Citer l'ensemble des services en ligne proposés par la MSA et décrire les services en ligne relatifs à la protection sociale.
- Se tenir à jour des nouveautés législatives de son périmètre d'activité et des règles de fonctionnement internes par

la consultation de l'Essentiel Accueil ainsi que des référents fonctionnels Protection sociale, par les échanges avec les collègues de l'équipe, par la participation à des réunions d'information ou à des formations.

- Répondre à l'ensemble des demandes relevant de son périmètre (visiteurs, appels téléphoniques et courriels) et gérer les prises de rendez-vous pour l'ensemble de l'équipe.
- Mener un entretien physique ou téléphonique avec un adhérent/client ou un futur adhérent/client.
 - Obtenir des entretiens avec des adhérents/clients par démarchage téléphonique ciblé.
 - Explorer la situation de l'adhérent/client ou du futur adhérent/client par entretien avec lui et dans le système d'information de la MSA.
- Rechercher et apporter les éléments de réponse dans les différents domaines d'activité de la MSA, dans la limite de son périmètre.
- Promouvoir les outils de communication numériques de la MSA (site Internet, applications mobiles et services en ligne MSA) et proposer l'offre de services de la MSA et de MSA Services le cas échéant.
 - Tracer le contact et transmettre les documents reçus le cas échéant au service Courrier et numérisation.
- Repérer et orienter les adhérents en situation de détresse sociale et morale.

Blocs de compétences

RNCP32083BC01 — BC5 - Repérer et orienter les adhérents en situation de détresse

LISTE DE COMPÉTENCES

C11 - Repérer et orienter les adhérents en situation de détresse sociale et morale

Les modalités d'évaluation via la formation :

- Jeu de rôles, jeux de questions / réponses

à l'oral par le jury local d'évaluation

Les modalités d'évaluation via la VAE :

- Dossier déclaratif (= livret 2) évalué par le jury local d'évaluation + Entretien oral (questions-réponses) avec le jury local d'évaluation sur la base livret 2

RNCP32083BC02 — BC3 - Obtenir des entretiens avec des adhérents/clients par démarchage téléphonique ciblé

LISTE DE COMPÉTENCES

C6 - Obtenir des entretiens avec des adhérents/clients par démarchage téléphonique ciblé

Les modalités d'évaluation via la formation :

- Jeu de rôles de démarchage téléphonique à l'oral par le jury local d'évaluation

Les modalités d'évaluation via la VAE :

- Dossier déclaratif (= livret 2) évalué par le jury local d'évaluation
- + entretien oral (questions-réponses) devant le jury local sur la base du livret 2

RNCP32083BC03 — BC2 - Accueillir et informer les adhérents/clients et futurs adhérents/clients et les accompagner dans l'accomplissement de leurs formalités

LISTE DE COMPÉTENCES

C4 - Répondre à l'ensemble des demandes relevant de son périmètre (visiteurs, appels téléphoniques et courriels) et gérer les prises de rendez-vous pour l'ensemble de l'équipe

C5 - Mener un entretien physique ou téléphonique avec un adhérent/client ou un futur adhérent/client.

Les modalités d'évaluation via la formation :

- Jeux de rôle, jeux de questions-réponses à l'oral par le jury local d'évaluation

Les modalités d'évaluation via la VAE :

- Dossier déclaratif (=livret 2) évalué par le jury local d'évaluation
- + entretien oral (questions-réponses) devant le jury local sur la base du livret 2

RNCP32083BC04 — BC1 – Se tenir à jour des connaissances nécessaires à l'accompagnement des adhérents/clients et futurs adhérents/clients dans l'accomplissement de leurs formalités

LISTE DE COMPÉTENCES

C1 - Décrire les orientations institutionnelles de la MSA et l'environnement de la protection sociale, les règles de fonctionnement interne et citer les partenaires en relation avec la MSA dans son périmètre d'activité, les différentes catégories d'adhérents/clients

C2 - Citer l'ensemble des services en ligne proposés par la MSA et décrire les services en ligne relatifs à la protection sociale

C3 - Se tenir à jour des nouveautés législatives de son périmètre d'activité et des règles de fonctionnement internes par la consultation de l'Essentiel Accueil ainsi que des référents fonctionnels Protection sociale, par les échanges avec les collègues de l'équipe, par la participation à des réunions d'information ou à des formations.

Les modalités d'évaluation via la formation :

- Questionnaire (QCM ...) administré par l'organisme de formation
- Etude de cas / jeux de questions-réponses à l'oral par le jury local d'évaluation

Les modalités d'évaluation via la VAE :

- Dossier déclaratif (=livret 2) évalué par le jury local d'évaluation + Entretien oral (questions-réponses) avec le jury local d'évaluation sur la base livret 2

RNCP32083BC05 — BC4 – Analyser les demandes des adhérents/clients, apporter des premiers éléments de réponses, promouvoir l'offre de services de la MSA

LISTE DE COMPÉTENCES

C7 - Explorer la situation de l'adhérent/client ou du futur adhérent/client par entretien avec lui et dans le système d'information de la MSA

C8 - Rechercher et apporter les éléments de réponse dans les différents domaines d'activité de la MSA, dans la limite de son périmètre

C9 - Promouvoir les outils de communication numériques de la MSA (site Internet, applications mobiles et services en ligne MSA) et proposer l'offre de services de la MSA et de MSA Services le cas échéant

C10 - Tracer le contact et transmettre les documents reçus le cas échéant au service Courrier et numérisation

Les modalités d'évaluation via la formation :

- Etudes de cas, jeu de rôles, jeu de questions-réponses à l'oral par le jury local d'évaluation

Les modalités d'évaluation via la VAE :

- Dossier déclaratif (= livret 2) évalué par le jury local d'évaluation
- + Entretien oral (questions-réponses) avec le jury local d'évaluation sur la base livret 2

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le chargé d'accueil guichet unique exerce le plus souvent dans des organismes de protection sociale agricole (MSA). Ses activités s'effectuent en front office auprès des adhérents dans le domaine de la protection sociale. La spécificité de la Mutualisé Sociale Agricole est d'être guichet unique pour tous les actifs et retraités salariés et non-salariés du secteur agricole sur l'ensemble des législations : famille, santé, retraite, cotisations.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé d'accueil

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 022 €

Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	26 351
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	12 %
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

1) le rôle du jury local et sa composition

Le rôle :

Le jury local d'évaluation, à l'issue de la formation et à l'issue de la VAE, consiste à évaluer l'ensemble des compétences du candidat par bloc de compétences :

Via la formation :

- Pour les critères d'évaluation déjà évalués par l'organisme de formation, le jury local d'évaluation valide les évaluations à l'aide d'un jeu de questions-réponses à l'oral avec le candidat
- Pour les critères d'évaluation non évalués par l'organisme de formation, le jury local d'évaluation s'appuie sur les jeux d'épreuves préparés et validés par la commission de certification composée des membres du jury local et du pilote du CQP (la branche)

Via la VAE :

- Le candidat a rempli au préalable le dossier déclaratif – livret 2
- L'entretien oral (questions-réponses) avec le jury local d'évaluation

Le jury local détermine le degré d'atteinte de chaque critère d'évaluation puis il remplit la grille d'évaluation et la fiche de résultats du candidat. À l'issue de l'évaluation, le jury local d'évaluation adresse au pilote du CQP, par courrier et par scan, les grilles d'évaluation, les fiches de résultats des candidats, le PV du jury local d'évaluation

La composition du jury local

La composition d'un jury local d'évaluation, qu'il s'agisse d'une démarche par la formation ou par la VAE, est constituée comme suit :

- Deux professionnels de la protection sociale dont un dans le domaine de la relation de service et deux par grande région (5 grandes régions en MSA, soit 10 membres de jury au total) choisis parmi les référents fonctionnels, les managers opérationnels, les animateurs d'équipe (coordonnateurs) des caisses MSA.
- Aucun membre du jury local d'évaluation n'a participé à la formation du candidat, n'appartient à l'organisme qui a accompagné le candidat au CQP par la VAE, n'appartient à la caisse MSA du candidat.
- Le pilote du CQP (la branche) constitue chaque jury local d'évaluation en fonction de la localisation du (des) candidat(s) et de la disponibilité des membres du vivier.
- Le président du jury est désigné par tirage au sort entre les deux évaluateurs. Il mène les débats, sa voix est prépondérante si les deux évaluateurs n'arrivent pas à un consensus.

2) Le rôle du jury national de délibération et sa composition

Le rôle :

Le jury national de délibération délibère au vu des évaluations effectuées et notées par le jury local d'évaluation du CQP et décide de l'attribution de tout ou partie du CQP en fonction des règles établies dans le référentiel de certification. Il fait des préconisations aux candidats qui n'obtiennent pas la totalité du CQP en vue de l'obtention en s'appuyant sur les propositions du jury local d'évaluation contenues dans les fiches de résultats des candidats. Le jury national de délibération donne un avis d'attribution du CQP. Ainsi, il n'évalue pas mais il délibère uniquement d'après les notations et les commentaires du jury local.

La composition du jury national :

Le jury national de délibération est composé de 10 membres titulaires :

- 5 constituant le collège employeur du jury national,
- tous agents de direction de caisses MSA, dont deux professionnels de la protection sociale, avec le souci d'assurer une représentation équilibrée des hommes et des femmes,
- tous nommés par le collège employeur de la CPNEFP de la MSA pour deux ans.
- Le collège employeur de la CPNEFP de la MSA nomme un suppléant par titulaire ; ce suppléant ne siège qu'en cas d'absence du titulaire dont il est le suppléant.
- 5 constituant le collège salarié du jury national,
- dont deux professionnels de la protection sociale, avec le souci d'assurer une représentation équilibrée des hommes et des femmes,
- tous membres du collège salarié de la CPNEFP de la MSA, choisis par le collège salarié de la CPNEFP de la MSA pour deux ans avec le souci d'assurer la représentativité de chaque organisation syndicale,
- Le collège salarié de la CPNEFP de la MSA nomme un suppléant par titulaire ; ce suppléant ne siège qu'en cas d'absence du titulaire dont il est le suppléant.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
IDEM

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2024

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38501

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Cette information a été supprimée en application de l'article 17.1 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32083/>