

CQP Conseiller mutualiste individuels

RNCP35986 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313, 312
Formacode(s)	41054, 41036, 41058, 41068, 41037
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3300 — Mutualité
Date d'enregistrement	15/10/2021
Date d'échéance	15/10/2023

Certificateur(s)

ASSOCIATION NATIONALE DES EMPLOYEURS DE LA MUTUALITE · SIRET : 44399165800032

CPNEFP Mutualité

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 6 à former et organiser l'évaluation et 1 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
Adylis conseil	44302519200040	Organiser l'évaluation
ARKOS	38450309000027	Former et organiser l'évaluation
IFPASS SERVICES	82379935800028	Former et organiser l'évaluation
IFPRA CENTRE-VAL DE LOIRE	18450310000036	Former et organiser l'évaluation
PIC FORMATION	52162464300024	Former et organiser l'évaluation
SIGMA FORMATION	31036079700032	Former et organiser l'évaluation
TELERESSOURCES	47947468600017	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A partir de 2016, la nouvelle réglementation généralisant la complémentaire santé a renforcé le rôle des conseillers accompagnant les entreprises (conseiller mutualiste collectif) et modifié en conséquence celui des conseillers accompagnant les particuliers. C'est dans ce contexte que le référentiel du CQP Conseiller mutualiste a été ajusté en alliant à la fois les compétences relatives à la vente de produits assurantiels dans un contexte réglementaire très encadré et à la relation client.

ACTIVITÉS VISÉES

Le Conseiller mutualiste individuel a pour mission de conseiller, mener des actions de prospection, promouvoir la gamme et vendre des produits, prestations et services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite, etc.) auprès d'une clientèle de particuliers. Il en assure également le suivi et la fidélisation.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Conseiller, promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès d'une clientèle de particuliers ;
Identifier les potentialités de développement du portefeuille d'adhérents ;
Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects ;
Proposer des produits adaptés à chaque client/adhérent ;
Assurer une fonction constante de communication auprès des adhérents et des prospects ;
Enrichir une base de données adhérents/prospects ;
Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance...

Blocs de compétences

RNCP35986BC01 — Assurer l'accueil des clients / adhérents

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement, en utilisant les outils de communication omnicanale et en appliquant les standards d'accueil en vigueur.

Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande pour apporter un premier niveau d'informations en appliquant les règles et procédures définies par l'entreprise.

Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les potentiels de développement commercial ou de propositions de services.

Transmettre une réponse adaptée, tenant compte de la réglementation, de l'organisation interne et externe afin d'orienter les clients/adhérents vers l'offre et/ou le service approprié.

Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciants afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents.

Traiter les situations difficiles en utilisant des techniques de gestion de conflits pour restaurer la relation avec les clients/adhérents.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observations en situation réelle d'entretiens d'accueil omnicanal (téléphonique / face-à-face/ tchat/ mail/ etc.) ;
Entretien complémentaire.

RNCP35986BC02 — Construire un plan d'actions commerciales

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser le marché et son territoire en recueillant des informations nécessaires pour élaborer un plan optimisé d'actions commerciales

Construire un plan d'actions correspondant aux objectifs commerciaux de l'entreprise afin de réaliser des prospections efficaces

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas et entretien.

RNCP35986BC03 — Mettre en œuvre les actions commerciales

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser des démarches de prospection dans le cadre du plan commercial défini par l'entreprise pour accroître sa clientèle.

Utiliser des techniques commerciales dans le respect de la réglementation pour proposer une offre adaptée.

Accompagner la prise de décision de l'interlocuteur en présentant des solutions adaptées et personnalisées afin de conclure l'entretien de manière efficace.

Prendre en compte les changements en s'appuyant sur une veille pour alerter son portefeuille et anticiper les impacts et les opportunités de souscriptions potentielles.

Entretenir la relation avec les clients/adhérents en réalisant des prises de contact régulières et constantes afin de favoriser la fidélisation des clients/adhérents.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observations en situations d'entretiens avec des clients/adhérents et prospects individuels ;
Entretien complémentaire.

RNCP35986BC04 — Piloter son activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Planifier son activité en utilisant les outils et méthodes mis à disposition par sa mutuelle pour optimiser son temps et sa performance.

Analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale pour expliquer les résultats, identifier les points d'amélioration et réaliser des reportings auprès des différents acteurs de la mutuelle.

Piloter la gestion administrative et financière du contrat en s'appuyant sur les ressources internes de l'entreprise afin de s'assurer de sa réalisation effective.

Coordonner son activité avec les différents services intervenant dans la gestion du portefeuille afin d'optimiser son plan commercial et la qualité de services.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation et entretien.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Conseiller Mutualiste Individuel est appelé à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité.

L'activité du Conseiller mutualiste individuel 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 conseiller mutualiste individuel rend compte régulièrement de son activité auprès d'un responsable de secteur, ou d'un responsable commercial. Il 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 peut se déplacer vers les adhérents et les prospects.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller
mutualiste individuel
Conseiller commercial individuel
Chargé de clientèle sédentaire
Conseiller de clientèle
Conseiller agence particuliers

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le Conseiller mutualiste, pour exercer ses activités, est concerné par la Directive de Distribution Assurance (DDA). Effective depuis le 1er octobre 2018, la DDA impose, à compter du 23 février 2019, l'introduction d'une formation continue obligatoire pour toutes les personnes en contact avec les clients dans le cadre d'activités de distribution de contrats d'assurances. La durée minimum qui doit être annuellement consacrée à la formation ou au développement professionnel continu est de 15 heures par an, à compter du 23 février 2019 : Arrêté du 26 septembre 2018 relatif à la liste des compétences éligibles pour des actions de formation ou de développement professionnel continus prévus à l'article R. 512-13-1 du code des assurances.

Le CQP délivré remplit cette obligation pour l'année en cours si celui-ci est acquis (par la voie formative uniquement). Le CQP permet également de remplir l'obligation de capacité professionnelle : Arrêté du 18 février 2008 relatif aux conditions de capacité professionnelle des personnes habilitées à exercer l'intermédiation en assurances.

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)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible

Salaire médian (mensuel)	2 111 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 308
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit avoir une expérience professionnelle dans le secteur de la mutualité, ou pouvoir justifier d'un niveau bac ou d'une expérience professionnelle équivalente

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury d'évaluation est composé de deux membres : un membre désigné issu du groupe d'experts métiers habilités selon les critères de la CPNEFP pour évaluer les compétences des candidats et un professionnel interne de l'entreprise du candidat ou un membre de l'équipe pédagogique de l'organisme de formation n'ayant pas directement dispensé la formation au candidat. Il est composé d'au moins 50% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification.

Le jury de délivrance (jury d'évaluation finale) est composé de deux membres désignés par la CPNEFP en amont de chaque session d'évaluation : un représentant de l'organisation employeur et un représentant des organisations syndicales.

Un membre du secrétariat de la CPNEFP est systématiquement présent en tant qu'observateur pour garantir le bon déroulement de l'entretien final et l'accomplissement des formalités administratives.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury d'évaluation est composé de deux membres : un membre désigné issu du groupe d'experts métiers habilités selon les critères de la CPNEFP pour évaluer les compétences des candidats et un professionnel interne de l'entreprise du candidat ou un membre de l'équipe pédagogique de l'organisme de formation n'ayant pas directement dispensé la formation au candidat. Il est composé d'au moins 50% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification.

Le jury de délivrance (jury d'évaluation finale) est composé de deux membres désignés par la CPNEFP en amont de chaque session d'évaluation : un représentant de l'organisation employeur et un représentant des organisations syndicales.

Un membre du secrétariat de la CPNEFP est systématiquement présent en tant qu'observateur pour garantir le bon déroulement de l'entretien final et l'accomplissement des formalités administratives.

Base légale

Date de décision	15/10/2021
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/10/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	3	0	100 %	—

2019	2	0	100 %	—
2018	3	3	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP26288

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38771

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anem-mutualite.fr/carriere/certifications-professionnelles/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35986/>