

CQP Chargé de relation à distance

RNCP36456 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313t
Formacode(s)	34076, 41037, 32043
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3300 — Mutualité
Date d'enregistrement	01/06/2022
Date d'échéance	01/06/2024

Certificateur(s)

ASSOCIATION NATIONALE DES EMPLOYEURS DE LA MUTUALITE · SIRET : 44399165800032

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
IFPASS SERVICES	82379935800028	Former et organiser l'évaluation
IFPRA CENTRE-VAL DE LOIRE	18450310000036	Former
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

Depuis plusieurs années, le secteur de la mutualité et en particulier les activités commerciales connaissent de nombreuses et importantes évolutions (législatives et réglementaires ; concurrence accrue de l'ensemble des activités mutualistes assurantielles ; mutations technologiques et organisationnelles, renforcement de la culture du service à l'adhérent...).

Les évolutions constatées des missions du Chargé de relation à distance vont se traduire par un renforcement des compétences

relatives à l'accueil des clients et des adhérents, à l'organisation de ses activités et la mobilisation des systèmes informatisés.

Le référentiel du CQP chargé de relation à distance répond au besoin de professionnalisation des salariés, en alliant à la fois les compétences relatives à la relation client dans un contexte multicanal mais également les compétences propres à l'exercice de ce métier de la relation clients-adhérents dans le secteur mutualiste, comme l'utilisation de techniques commerciales, la réalisation de démarche de prospection et l'activité d'accompagnement et de conseil dans le parcours de l'adhérent.

ACTIVITÉS VISÉES

Le Chargé de relation à distance traite les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies. Il participe au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active et un rebond commercial dans un objectif de multi-détention et prend en charge les demandes d'adhérents ou de prospects effectuées à distance au travers des outils de communication mis à sa disposition.

Il traite les réclamations et répond aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents, assure l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les oriente, les conseille pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle.

Il exécute les actes de gestion liés à certains appels en respectant les normes de production, effectue des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction. Il doit être capable de s'adapter aux situations de stress notamment liées à la gestion des flux d'appels entrants.

L'activité du Chargé de relation à distance s'exerce au sein d'une agence mutualiste ou d'un centre d'appels de manière itinérante en lien avec une équipe commerciale. Sous le contrôle d'un superviseur, il dispose d'autonomie dans l'organisation et la mise en œuvre opérationnelle de ses activités.

Il intervient auprès d'adhérents et prospects professionnels (indépendants, TPE, PME, acteurs associatifs et services déconcentrés ou décentralisés...) et agit dans le cadre de la politique commerciale fixée par la mutuelle. Il travaille en collaboration avec d'autres métiers supports et acteurs de la force de vente (Assistants commerciaux, ...).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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.
- Identifier les priorités en fonction des flux afin d'organiser son activité.
- Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service.
- Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe.
- Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs internes pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande.
- 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.

Blocs de compétences

RNCP36456BC01 — 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 situations d'entretiens d'accueil omnicanal (téléphonique / face-à-face/ tchat/ mail/ etc.).

Entretien complémentaire.

RNCP36456BC02 — Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les priorités en fonction de l'analyse des flux afin d'organiser son activité.

Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service.

Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe.

Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs pertinents pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée.

Entretien complémentaire.

RNCP36456BC03 — 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

Observation en situation d'entretien avec des clients/adhérents et prospects individuels.

Entretien complémentaire.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Chargé de relation à distance est appelé à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Téléconseiller,

Conseiller/chargé de relation à distance,

Conseiller client à distance, ...

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents, 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.

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

Le jury d'évaluation est composé de 2 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 2 membres désignés par la CPNEFP en amont de chaque session d'évaluation : 1 représentant de l'organisation employeur et 1 représentant des organisations syndicales. 1 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 (feuilles d'émargement, renseignement de la décision par le jury, etc.)

Base légale

Date de décision	01/06/2022
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/06/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	8	0	100 %	—
2017	3	1	100 %	—

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/36456/>