

CQP Chargé d'accueil guichet unique

RNCP38501 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	35052
Code(s) ROME	C1102, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	21/12/2023
Date d'échéance	21/12/2028

Certificateur(s)

ASS. FEDERATION NATIONALE EMPLOYEURS MSA · SIRET : 42393083300037**Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité sociale agricole**

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
PIC FORMATION	52162464300032	Former
SYNDIC FORMAT PERSON ORGANIS SECUR AGRIC	32775448700038	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le rôle du chargé d'accueil guichet unique est d'assurer auprès des adhérents (exploitants agricoles, salariés et non-salariés agricoles) et des tiers (professionnels de santé, etc.) de la MSA un premier niveau d'information sur les domaines de la santé, de la retraite, de la famille et des cotisations, en vue de les renseigner et de les aider dans leurs démarches.

Les activités varient selon le canal de communication (en fonction des caisses, par exemple, des chargés d'accueil ne font que de l'accueil téléphonique, que de l'accueil physique ou les deux). Mais également en fonction de l'offre. En effet, les missions de certains sont concentrées sur la seule offre interne, tandis que d'autres peuvent être amenés, en complément, à travailler sur l'offre des services publics (impôts, CAF, etc. dans le cadre des maisons France Services, par exemple).

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil multicanal hors rendez-vous des adhérents ainsi que des tiers (accueil électronique, accueil physique et téléphonique non programmé) et prise en compte des demandes entrantes

Gestion de l'accueil physique et téléphonique dans des situations complexes

Conduite d'entretiens physiques ou téléphoniques sur rendez-vous

Accompagnement personnalisé dans les formalités et dans l'utilisation des services de la MSA lors d'un entretien programmé ou non

Formalisation et partage des informations recueillies auprès des adhérents

Participation à la qualité de service et à son amélioration

Participation aux campagnes d'appels sortants

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les adhérents et les tiers en adaptant sa communication au profil des interlocuteurs et en veillant à faciliter l'accueil des publics étrangers ou en situation de handicap afin de réussir la prise de contact.

Analyser les demandes entrantes (écrites ou orales) en identifiant le motif et le besoin de l'adhérent afin de l'informer ou de l'orienter vers le bon interlocuteur.

Répondre à une sollicitation simple, orale ou écrite, en appliquant les fondamentaux des techniques de communication selon le canal de contact utilisé et en respectant le périmètre de son activité afin d'apporter une réponse à l'adhérent.

Informers les adhérents sur l'ensemble des domaines couverts par la MSA (santé, retraite, famille, cotisations), dans le respect de la législation en vigueur et en s'assurant de sa compréhension pour favoriser l'accès aux droits.

Organiser son activité en gérant les flux d'appels ou de visiteurs et en planifiant les rendez-vous avec les adhérents (sur demande ou sur proposition) pour leur apporter des réponses dans les meilleurs délais.

Prévenir les situations complexes lors de l'accueil des adhérents en s'appuyant sur les outils disponibles et en adoptant une posture bienveillante en vue de prévenir les risques psychosociaux.

Repérer lors de l'échange avec l'adhérent des signaux de fragilité morale et sociale en étant attentif à son discours et à son comportement pour désamorcer une situation conflictuelle.

Gérer une situation d'accueil difficile en adaptant son attitude et son discours afin de trouver une solution appropriée et personnalisée.

Rechercher des informations sur la législation en matière de retraite, de santé, de famille, de cotisations en s'appuyant sur les ressources et outils disponibles en vue d'apporter des réponses fiables et actualisées aux adhérents.

Préparer un entretien avec un adhérent en analysant les informations collectées sur sa situation, en identifiant les points clés et les questions à poser en vue de cerner ses attentes et d'apporter une réponse complète.

Conduire un entretien avec un adhérent dans le respect des règles de confidentialité et en mettant en œuvre les techniques d'entretien spécifiques à un rendez-vous téléphonique, en visioconférence ou à un rendez-vous en face-à-face, afin de favoriser le bon déroulement de l'échange.

Faire le point avec l'adhérent sur sa situation personnelle et professionnelle en identifiant les aides et les prestations sociales auxquelles il peut prétendre afin de faciliter son accès à de nouveaux droits.

Accompagner un adhérent dans ses démarches liées à de nouvelles demandes de prestations ou de services en lui présentant les formulaires à compléter et les pièces nécessaires afin que sa situation soit à jour et que ses droits soient calculés au plus juste.

Promouvoir l'offre de services en ligne de la MSA auprès d'un adhérent en identifiant ceux pertinents au regard de ses besoins afin de l'inciter à les utiliser.

Saisir les informations recueillies sur l'adhérent en utilisant les outils de la MSA, dans le respect des règles de protection des données, en vue de tracer les échanges et les documents transmis ou reçus.

Coopérer avec les autres services et acteurs de la MSA en leur transférant les demandes les concernant et en leur communiquant les informations recueillies pour une étude potentielle des droits.

Vérifier les informations et les documents transmis par les adhérents en veillant à la convergence des données dans le système d'information en vue de garantir leur authenticité et la complétude du dossier.

Questionner ses pratiques professionnelles en matière d'accueil en vue de les améliorer et de contribuer à la qualité de service, au regard des orientations stratégiques pluriannuelles de la MSA (Convention d'Objectifs et de Gestion et Contrat Pluriannuel de Gestion).

Se tenir à jour des nouveautés législatives de son périmètre d'activité et des règles de fonctionnement internes en utilisant les ressources disponibles afin de maintenir les compétences, d'actualiser les pratiques et d'apporter des réponses fiables aux adhérents.

Réaliser les campagnes d'appels sortants en contactant les adhérents issus du fichier cible et en utilisant le script pour les informer sur les prestations sociales et les services auxquels ils peuvent prétendre.

Blocs de compétences

RNCP38501BC01 — Accueillir les adhérents de la MSA et les tiers en environnement multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les adhérents et les tiers en adaptant sa communication au profil des interlocuteurs et en veillant à faciliter l'accueil des publics étrangers ou en situation de handicap afin de réussir la prise de contact.

Analyser les demandes entrantes (écrites ou orales) en identifiant le motif et le besoin de l'adhérent afin de l'informer ou de l'orienter vers le bon interlocuteur.

Répondre à une sollicitation simple, orale ou écrite, en appliquant les fondamentaux des techniques de communication selon le canal de contact utilisé et en respectant le périmètre de son activité afin d'apporter une réponse à l'adhérent.

Informers les adhérents sur l'ensemble des domaines couverts par la MSA (santé, retraite, famille, cotisations), dans le respect de la législation en vigueur et en s'assurant de sa compréhension pour favoriser l'accès aux droits.

Organiser son activité en gérant les flux d'appels ou de visiteurs et en planifiant les rendez-vous avec les adhérents (sur demande ou sur proposition) pour leur apporter des réponses dans les meilleurs délais.

Prévenir les situations complexes lors de l'accueil des adhérents en s'appuyant sur les outils disponibles et en adoptant une posture bienveillante en vue de prévenir les risques psychosociaux.

Repérer lors de l'échange avec l'adhérent des signaux de fragilité morale et sociale en étant attentif à son discours et à son comportement pour désamorcer une situation conflictuelle.

Gérer une situation d'accueil difficile en adaptant son attitude et son discours afin de trouver une solution appropriée et personnalisée.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle réelle ou reconstituée

Entretien oral

RNCP38501BC02 — Accompagner les adhérents de la MSA dans leurs démarches

LISTE DE COMPÉTENCES

Rechercher des informations sur la législation en matière de retraite, de santé, de famille, de cotisations en s'appuyant sur les ressources et outils disponibles en vue d'apporter des réponses fiables et actualisées aux adhérents.

Préparer un entretien avec un adhérent en analysant les informations collectées sur sa situation, en identifiant les points clés et les questions à poser en vue de cerner ses attentes et d'apporter une réponse complète.

Conduire un entretien avec un adhérent dans le respect des règles de confidentialité et en mettant en œuvre les techniques d'entretien spécifiques à un rendez-vous téléphonique, en visioconférence ou à un rendez-vous en face-à-face, afin de favoriser le bon déroulement de l'échange.

Faire le point avec l'adhérent sur sa situation personnelle et professionnelle en identifiant les aides et les prestations sociales auxquelles il peut prétendre afin de faciliter son accès à de nouveaux droits.

Accompagner un adhérent dans ses démarches liées à de nouvelles demandes de prestations ou de services en lui présentant les formulaires à compléter et les pièces nécessaires afin que sa situation soit à jour et que ses droits soient calculés au plus juste.

Promouvoir l'offre de services en ligne de la MSA auprès d'un adhérent en identifiant ceux pertinents au regard de ses besoins afin de l'inciter à les utiliser.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée

Entretien oral

RNCP38501BC03 — Assurer le suivi des dossiers des adhérents de la MSA

LISTE DE COMPÉTENCES

Saisir les informations recueillies sur l'adhérent en utilisant les outils de la MSA, dans le respect des règles de protection des données, en vue de tracer les échanges et les documents transmis ou reçus.

Coopérer avec les autres services et acteurs de la MSA en leur transférant les demandes les concernant et en leur communiquant les informations recueillies pour une étude potentielle des droits.

Vérifier les informations et les documents transmis par les adhérents en veillant à la convergence des données dans le système d'information en vue de garantir leur authenticité et la complétude du dossier.

Questionner ses pratiques professionnelles en matière d'accueil en vue de les améliorer et de contribuer à la qualité de service, au regard des orientations stratégiques pluriannuelles de la MSA (Convention d'Objectifs et de Gestion et

Contrat Pluriannuel de Gestion).

Se tenir à jour des nouveautés législatives de son périmètre d'activité et des règles de fonctionnement internes en utilisant les ressources disponibles afin de maintenir les compétences, d'actualiser les pratiques et d'apporter des réponses fiables aux adhérents.

Réaliser les campagnes d'appels sortants en contactant les adhérents issus du fichier cible et en utilisant le script pour les informer sur les prestations sociales et les services auxquels ils peuvent prétendre.

- MODALITÉS D'ÉVALUATION
- Etude de cas
 - Mise en situation professionnelle reconstituée
 - Entretien oral

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le chargé d'accueil guichet unique exerce dans des organismes de protection sociale agricole, au sein de l'une des 35 caisses locales, pour l'essentiel interdépartementales, de la Mutualité Sociale Agricole. Il est le premier interlocuteur auprès des adhérents et des tiers. Il les accueille, les informe et les oriente selon des modalités multicanales (accueil physique, téléphonique, mails, etc.). Par ses compétences sur l'ensemble des législations, il peut également exercer au sein du régime général de sécurité sociale ou d'organismes mutualistes.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent d'accueil, Correspondant d'accueil, Téléconseiller, Assistant clientèle.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Être un salarié relevant de la branche professionnelle de la MSA exerçant la fonction de chargé d'accueil ou dans le cadre d'une mobilité interne.

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

Le jury de délibération est national et paritaire. Il est composé de 10 membres titulaires :

- 5 membres nommés par le collège employeur de la CPNEFP de la MSA (dont deux professionnels de la protection sociale)
- 5 membres nommés par le collège salarié de la CPNEFP de la MSA (dont deux professionnels de la protection sociale)

Base légale

Date de décision	21/12/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2028
Date de dernière délivrance possible	21/12/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	16	3	100 %	88 %
2019	10	1	100 %	70 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32083

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://cqp.ocapiat.fr/certificat/cqp-chargee-daccueil-guichet-unique/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38501/>