

CQP Conseiller mutualiste individuel

RNCP38771 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	312, 313
Formacode(s)	41068, 41058, 41037
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3300 — Mutualité
Date d'enregistrement	27/03/2024
Date d'échéance	27/03/2028

Certificateur(s)

ASSOCIATION NATIONALE DES EMPLOYEURS DE LA MUTUALITE · SIRET : 44399165800032

CPNEFP Mutualité

Partenaires habilités

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

Organisme	SIRET	Habilitation
ARKOS	38450309000027	Former et organiser l'évaluation
IFPASS SERVICES	82379935800028	Former et organiser l'évaluation
NOUVELLES DONNES FORMATION	45123967700037	Former et organiser l'évaluation
PIC FORMATION	52162464300024	Former et organiser l'évaluation
SIGMA FORMATION	31036079700032	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...)

L'évolution des activités du conseiller mutualiste individuel s'est notamment accélérée en 2016 et 2022, dans le cadre de la généralisation de la couverture complémentaire santé, dans le secteur privé et public, ce qui a entraîné des changements structurels sur ce marché.

La réforme de la protection sociale complémentaire (PSC) des agents publics prévue par l'ordonnance du 17 février 2021, permet notamment aux fonctionnaires d'état de bénéficier d'une prise en charge d'une partie des cotisations de leur complémentaire santé. Les employeurs publics ont, l'obligation de souscrire des contrats collectifs de protection sociale complémentaire (PSC) pour la couverture des frais occasionnés par une maternité, une maladie ou un accident.

Les mutuelles ont ainsi dû accroître leurs connaissances des profils de leurs adhérents / prospects et développer

leurs forces de vente et la capacité de prospection auprès des entreprises, faisant évoluer les besoins en compétences des conseillers mutualistes individuel.

Les évolutions constatées des missions du conseiller mutualiste individuel vont notamment se traduire par sa capacité à accompagner l'adhérent dans sa prise de décision, dans l'analyse comparative des offres, mais également dans la vérification de la conformité par rapport aux obligations conventionnelles. Le conseiller mutualiste individuel doit dorénavant renforcer ses compétences dans les activités relatives à la relation clients, à la construction de plans d'action commerciale et de mise en œuvre de ces actions, afin de réaliser les objectifs commerciaux fixés par la mutuelle.

C'est dans ce contexte que la CPNEFP de la Mutualité a décidé d'actualiser le référentiel du CQP Conseiller mutualiste individuel pour répondre au besoin de professionnalisation des salariés, en alliant à la fois les compétences relatives à la vente de produits assurantiels dans un contexte réglementaire très encadré, à la relation client mais également les compétences propres à l'exercice de ce métier dans le secteur mutualiste.

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.

Les activités du Conseiller mutualiste individuel sont les suivantes :

Recueil d'informations

Fidélisation

Orientation des clients/adhérents

Promotion de l'identité mutualiste

Gestion des situations difficiles

Recueil et analyse de l'information

Préparation du plan d'action

Prospection commerciale

Vente de produits et services

Suivi de la relation commerciale

Organisation

Pilotage

Coordination

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

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

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

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.

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

Blocs de compétences

RNCP38771BC01 — 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

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

Mise en situation réelle ou simulée

Entretien

RNCP38771BC02 — 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

Entretien.

RNCP38771BC03 — 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

Mise en situation réelle ou simulée

Entretien

RNCP38771BC04 — 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

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

RÈGLEMENTATIONS 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, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury est composé de deux membres désignés par la CPNEFP : un représentant de l'organisation employeur et un représentant des organisations syndicales.

Base légale

Date de décision	27/03/2024
Durée de l'enregistrement	4 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/03/2028
Date de dernière délivrance possible	27/03/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	2	0	100 %	—
2022	9	1	100 %	—
2021	3	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35986

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35984, RNCP35986, RNCP36030, RNCP36456, RNCP36457

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anem-mutualite.fr/le-cqp-de-conseiller-mutualiste-individuel/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38771/>