



## Prérequis

Pas de prérequis de diplôme

 **MOTIVATION**

 Maîtrise de l'outil informatique  
et du français



## Modalités

Présentiel, avec la possibilité de mettre en place  
du distanciel selon les besoins spécifiques des  
apprenants.

**CFA** : 25 heures/semaine en formation, du lundi  
au vendredi de 9h00 à 15h00

**Entreprise** : 35h/semaine en entreprise  
(possibilité d'aménagement pour des personnes  
ayant une RQTH)



## Durée

**295H**



## Public visé

Formation ouverte à toute personne  
manifestant un intérêt fort pour le  
domaine de la relation client au sein de  
la mutualité.



**contrat de professionnalisation**



## Accessibilité

Formation individualisée et  
personnalisée avec présence  
quotidienne de référents techniques  
et d'équipe pédagogique. Pour les  
personnes en situation de handicap,  
un accompagnement spécifique est  
engagé pour adapter la formation et  
faciliter leur parcours.

## Modalités et délais d'accès

- Entretien
- Test de français
- Le délai d'accès aux prestations  
dépend de la programmation de  
l'École Atypique et des places  
disponibles
- Voie d'accès : par la formation



## A propos



L'École Atypique s'engage à  
fournir une **formation  
inclusive et adaptée** à ses  
apprenants à **besoins  
spécifiques**. Notre approche  
**pédagogique différenciée**  
permet à chacun de **progresser  
à son rythme**. Nous  
privilegions l'apprentissage par  
**la pratique**, en mettant l'accent  
sur des **projets concrets** pour  
développer des compétences  
pratiques et **renforcer la  
confiance en soi**.

## PROGRAMME DE FORMATION

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Communiquer efficacement avec un client sur les différents canaux (chat, mail, courrier, appels, réseaux sociaux) sur l'activité Mutuelle.
- Maîtriser les compétences nécessaires pour une communication orale et écrite optimale.
- Gérer les situations difficiles.
- Adapter leur posture selon la situation du contact et du client.
- Respecter les règles orthographiques et syntaxiques.
- Historiser efficacement le contact client sur un outil CRM.
- Maîtriser les techniques de fidélisation, d'orientation, de prospection et de vente à distance dans l'activité Mutuelle.
- Maîtriser les techniques de gestion des priorités et l'organisation sur la poste de travail.
- Promouvoir l'identité mutualiste.
- Transmettre les informations recueillies aux interlocuteurs internes de manière efficace.

### BLOCS DE COMPÉTENCES

#### Bloc 1 : Assurer l'accueil des clients/adhérents

- Recueil d'informations
- Fidélisation
- Orientation des clients/adhérents
- Promotion de l'identité mutualiste
- Gestion des situations difficiles

#### Bloc 2 : Piloter son activité commerciale

- Organisation de ses activités
- Pilotage de la gestion administrative et financière du contrat
- Coordination de son activité avec les différents services

#### Bloc 3 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

- Organisation de ses activités
- Utilisation des systèmes d'information et de gestion
- Transmission de l'information

#### Bloc 4 : Mettre en œuvre les actions commerciales

- Prospection commerciale
- Vente de produits et services
- Suivi de la relation commerciale



*Parcours de formation complet est structuré en quatre blocs de compétences, avec la possibilité d'individualiser les parcours selon le niveau et les besoins des apprenants.*



## Moyens et supports pédagogiques

- Outils multimédias
- PC fixes pour chaque apprenant, écran de projection grande taille, Webcam, tableau blanc...
- Travaux de groupes, individuels, mises en situations

## Certification

L'ensemble des deux blocs de compétences permet d'accéder au certificat de Qualification Professionnelle "Chargé d'Accueil et des Relations Clients / Adhérents (CARCA)" - RNCP39866



## Notre approche inclusive

Par sa **pédagogie différenciée**, notre formation est conçue pour permettre à chaque apprenant-e, quelle que soit la nature des besoins de compensation, d'**évoluer dans des conditions adaptées**.

Notre objectif : **personnaliser** la formation à **chaque profil** et **faciliter les parcours vers l'emploi**. Nous portons une vigilance particulière sur :

- Le **rythme** et la **durée** de la formation
- L'étude de **besoins d'aménagement matériel** (ergonomie du poste de formation)
- L'**adaptation de la progression** pédagogique et des modalités d'évaluation
- L'**accompagnement humain** tout au long du parcours
- Les besoins d'adaptation pour les personnes en **situation de handicap** sont étudiés à la demande.

## Nos formateurs

Nos **formateurs, spécialement sensibilisés** pour encadrer les **apprenants à besoins spécifiques**, offrent un **soutien individualisé** avec des **outils adaptés** pour **faciliter l'accès** à l'information. La **sensibilisation à l'inclusion** est encouragée au sein de notre équipe pédagogique, créant un **environnement bienveillant** où chaque apprenant se sent **accepté et respecté**

## Nos partenaires

En collaboration avec nos partenaires tels que **Cap Emploi, UNEA, Espoir 86**, nous offrons des **opportunités d'accompagnement**, renforçant ainsi **l'intégration professionnelle** de nos apprenants.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- Evaluation des acquis en cours de formation
- Tests digitalisés
- Analyse des cas entreprise, mise en situation professionnelle, exposés...
- Évaluation des compétences en entreprise
- Observations des situations réelles et entretiens avec des évaluateurs en entreprise
- Enquête de satisfaction stagiaire
- Accompagnement post-formation pour faciliter l'insertion professionnelle des apprenants



## Coût de la formation

- Contrat de professionnalisation : coût de la formation pris en charge par l'entreprise/OPCO – Gratuit pour les apprentis
- Formation non éligible au CPF

## Informations sur l'admission et contact

L'admission est définitive à la signature du contrat.



**Pauline Maestro Cabeza**  
pauline@lecoleatypique.fr  
06 69 62 35 75



**Aleksandra RENU**  
aleksandra@lecoleatypique.fr  
07 61 02 27 99

## Statistiques apprentissage



- Taux d'obtention du titre\* : 78%
- Taux de poursuite d'études\*\* : 33,3%
- Taux d'interruption en cours de formation\* : 30,4%
- Taux d'insertion professionnelle\*\* : 16,7%
- Valeur ajoutée de l'établissement \*\* : NA
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 21,7%

\*\*Taux moyen calculé sur l'ensemble des deux formations par apprentissage dispensées depuis le 23 octobre 2023.

\*\*Les taux présentés sont calculés sur la base d'une seule session de formation certifiante achevée qui s'est déroulée du 23 octobre au 6 décembre 2024. Une actualisation des données sera réalisée en octobre 2025, soit six mois après la fin de la seconde session.

## Emploi et orientations possibles

- Chargé/conseiller d'accueil
- Agent point d'accueil
- Chargé de clientèle
- Chargé de développement
- Conseiller accueil développement et services
- Conseiller agence



contact@lecoleatypique.fr



05.49.49.94.22