



onisep

Zoom sur les métiers



LES MÉTIERS DES MUTUELLES



découvrez et commandez en un clic les publications de l'Onisep



**Des guides, des publications,
des DVD, des cédéroms...
pour s'informer et bien choisir
son orientation !**

**Pour trouver son métier,
pour choisir sa formation,
l'Onisep tout simplement**



Allier professionnalisme et humain

Soyez prêts et prêtes pour assurer la relève ! C'est ce message que les professionnels de la Mutualité ont choisi et qu'ils vont désormais diffuser au plus près du terrain : dans les lycées, les collèges, auprès des élèves, de leurs parents, et des professionnels chargés de l'orientation.

La Mutualité bouge, ses activités évoluent. Allier professionnalisme et humain, c'est ce que vous offrent les mutuelles dans le cadre de leurs différents métiers : relation avec les adhérents, gestion, informatique, sanitaire et social, prévention... le choix est vaste.

Rejoignez-nous, découvrez des entreprises conjuguant dynamisme et respect des valeurs fondatrices du mouvement mutualiste, au premier rang desquelles la solidarité.

Partez au fil de ces pages à la découverte de nos métiers et des formations qui vous permettront de nous rejoindre.

Jean Marc Lagoutte

*Président de l'Union des groupements
employeurs mutualistes (UGEM)*

Jean Pierre Davant

Président de la Mutualité Française



Ministère de l'Éducation nationale - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche - Office national d'information sur les enseignements et les professions, 12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 - Publication de l'Onisep - Copyright : août 2009 - Directeur de la publication : Pascal Charvet - Directeur adjoint :

Alain Taupin - ÉDITIONS / Directrice : Marion Martin-Suhamy - Adjointe : Aline Duvicq - Chargée d'édition : Laurence Congy - Rédactrices : Céline Lacourcelle, Laurence Congy - Relectrice : Valérie Doineau - FABRICATION / Directrice : Marie-Christine Jugeau - Conception graphique couverture et maquette : JFDCOM - Photos intérieures et de couverture : Banjee/Onisep - DIFFUSION / Onisep VPC, 12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 - Internet :



onisep.fr/lalibrairie - Relations clients : 01 64 80 35 00 - Plan de classement Onisep : 45 00 00 - Code de diffusion Onisep : 900840 - ISSN : 1772-2063 - ISBN : 978-2-273-00840-2 - Photogravure-flashage : SCEI - Imprimé en/printed in : Italie par Mozzon - Dépôt légal : août 2009.

Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep et de l'Union des groupements des employeurs mutualistes (UGEM).

Cette publication a été réalisée dans le cadre de la convention de coopération signée entre l'Union des groupements des employeurs mutualistes (UGEM) et le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

DES MUTUELLES QUI VI

Solidarité, entraide, prévoyance. C'est sur ces valeurs que les entreprises mutualistes, depuis leur création jusqu'à aujourd'hui, ont réussi à se démarquer dans le paysage de l'« économie sociale ».

Ces entreprises emploient des professionnels aux profils divers. Mais, pour tous, un point commun : se rendre utiles en se mettant au service des autres.

La mutualité hier...

S'unir pour se protéger ensemble. En quelques mots, voici résumé « l'esprit mutualiste ». Mais qu'est-ce que c'est exactement, « l'esprit mutualiste » ?

À l'origine, il s'agissait d'un regroupement de personnes, partageant les mêmes projets de vie. Régulièrement, ils prélevaient une partie de leur salaire. Mise en commun, cette somme d'argent était utilisée pour aider un des membres du regroupement en cas de problème. Par exemple, en cas d'accident de travail.

... et aujourd'hui

Au XXI^e siècle, cet esprit d'entraide existe encore. Il s'agit toujours de cotiser, ensemble, pour se protéger des aléas de la vie.

Le but des mutuelles n'est pas de faire du bénéfice. Elles investissent d'ailleurs leurs excédents au service de leurs adhérents.

Leur mission : rembourser les dépenses des malades en complément de la Sécurité sociale (c'est la « complémentarité santé »).

Elles permettent également d'accéder à des soins, de qualité, à des prix raisonnables, et versent des compensations face à une perte de revenu. Par exemple, en cas d'invalidité, de chômage, d'arrêt de travail pour maladie, accident ou maternité... C'est ce qu'elles appellent la « prévoyance ».

38 millions
de personnes
protégées par
les mutuelles



« Se battre pour que la santé ne soit pas un commerce : c'est l'une des valeurs fondamentales des mutuelles. »



VENT AVEC LEUR TEMPS



« Les mutuelles font vivre un système de solidarité, d'entraide et de prévoyance. »

Les valeurs de la mutualité

> La lutte contre l'exclusion et la discrimination

Les mutuelles ne sélectionnent pas leurs adhérents. Elles n'excluent pas non plus une personne à cause de son âge, de son état de santé ni de ses revenus. Tout adhérent est assuré d'une égalité de traitement et peut compter, tout au long de sa vie, sur une couverture santé adaptée à sa situation.

> La solidarité

Les adhérents sont solidaires les uns envers les autres. Ils contribuent mutuellement à leur protection sociale, tout au long de la vie.

> La démocratie

Sur le principe du suffrage universel qui reconnaît le droit de vote à tout individu, sans distinction de condition sociale, d'origine, de sexe, les adhérents élisent leurs délégués dans les mutuelles. Ces derniers désignent, lors d'une assemblée générale (une personne, une voix), des administrateurs qui nommeront ensuite un président.

> L'indépendance

Les mutuelles sont des sociétés de personnes, libres d'adhérer et d'agir ensemble. Elles sont indépendantes de tout pouvoir politique, financier, syndical et religieux.

> La responsabilité

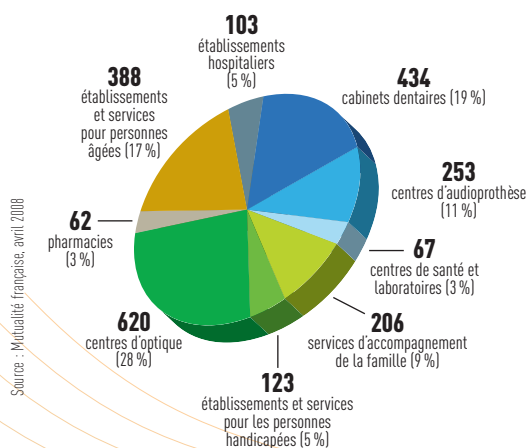
Le mouvement mutualiste cherche à responsabiliser les personnes en leur faisant prendre en charge leur propre santé.

« Les mutuelles ont besoin de professionnels tournés vers les autres. »

LES ENTREPRISES MUTUALISTES

Il existe **4321** entreprises mutualistes (Source : OEMM-CEREQ ; 2006),
2/3 s'occupent des **assurances de personnes**,
et 1/3 sont dédiés aux **réalisations sanitaires et sociales**.

LES RÉALISATIONS SANITAIRES ET SOCIALES



Une mutuelle, des mutuelles

Présentes partout en France, les mutuelles peuvent être généralistes ou spécialisées selon une implantation territoriale ou par rapport à une catégorie socio-professionnelle (des fonctionnaires, des travailleurs du bâtiment, des travailleurs indépendants...).

Travailler dans une mutuelle : pourquoi pas ?

39 %
des mutuelles
emploient plus de
300 salariés

Source : OEMM-CEREQ, 2006

Afin de satisfaire les attentes et tous les profils, diplômés ou pas, les mutuelles proposent deux types d'emplois :

- des emplois spécialisés s'adressant à des professionnels aux compétences pointues ;
- des emplois transversaux ouverts à des personnes motivées.

À la clé, des formations adaptées à chacun pour se perfectionner dans son domaine ou apprendre un nouveau métier.

Ainsi, les « commerciaux » apprécieront des pratiques responsables où il n'est pas question de faire du chiffre à tout prix. Un contrat est en effet toujours signé selon les besoins de la personne, en prenant en compte ses moyens financiers.

Informatisation des données oblige, les passionnés des technologies de pointe sont également les bienvenus.

Dans tous les cas, les mutuelles offrent de nombreux postes :

1 salarié sur 2, employé aujourd'hui dans les mutuelles, sera parti à la retraite d'ici à 2015.

Alors, prêt pour assurer la relève ?

Source : OEMM-CERED, 2006

73 900
salariés dans
l'activité de
l'assurance santé

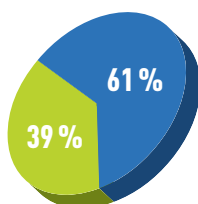
Les mutuelles, c'est tendance !

Ringardes les mutuelles ? Bien au contraire ! Avec la population qui se renouvelle et des remboursements moins importants de la part de la sécurité sociale, les questions liées à la santé, à la prévoyance, à la retraite, à la dépendance... occasionnent une montée en puissance des services à la personne.

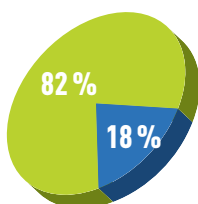
C'est également un marché hyperconcurrentiel, tant en interne (au niveau des délais de traitement, de la qualité, des coûts) qu'en externe (concurrence des banques et des assurances pour les garanties des individus, concurrence des assureurs, des institutions de prévoyance pour les garanties collectives).

Bref, les mutuelles sont devenues des acteurs clés de l'économie sociale. Et comme elles se regroupent, fusionnent ou signent des partenariats, elles embauchent. Leurs métiers, très diversifiés, vont de l'assurance santé aux réalisations sanitaires et sociales (petite enfance, personnes âgées...).

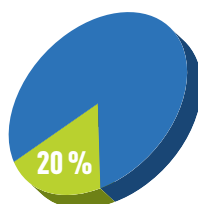
LES MUTUELLES EN CHIFFRES



39 % des mutuelles
emploient plus
de 300 salariés



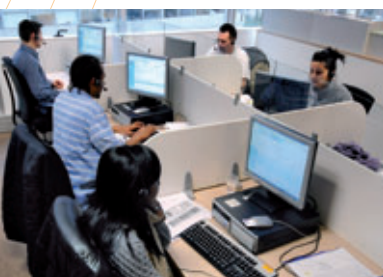
82 % des salariés des
mutuelles sont des femmes,
pour 18 % d'hommes.



1 salarié
sur 5
est cadre

Source : OEMM-CERED, 2006

Des prestations sur mesure



Concurrencées par les sociétés d'assurances, les mutuelles multiplient les services et les produits pour être au plus près des besoins des individus.

Afin de maîtriser les dépenses de santé, et parce qu'il faut mieux informer, c'est mieux prévenir, elles ont mis en place, dès 2009, l'action Priorité Santé Mutualiste (PSM).

Il s'agit d'une plate-forme téléphonique qui informe tout adhérent mutualiste sur un service de soin particulier ou oriente vers des structures spécialisées dans le secteur de la santé.

SOMMAIRE

MARKETING, COMMERCIAL 6

Conseiller mutualiste.....	7
Chargé d'accueil	8
Téléconseiller	9
Chef de projet marketing.....	10
Directeur de développement	11

GESTION DES ADHÉRENTS 12

Spécialiste de prestations santé prévoyance	13
Technicien en prestations.....	14
Responsable de centre de gestion	15

DÉVELOPPEMENT DU PRODUIT ET ÉTUDE DU RISQUE ... 16

Concepteur technique de produits	17
Actuaire.....	18
Chargé d'études juridiques.....	19

PRÉVENTION ET ACTION SANITAIRE ET SOCIALE 20

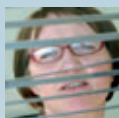
Infirmier coordinateur.....	21
Audioprothésiste.....	22
Opticien.....	23
Éducateur spécialisé.....	24
Animateur prévention.....	25

LES AUTRES MÉTIERS DES MUTUELLES 26

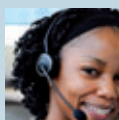
Responsable achats logistique.....	27
Responsable communication	28
Chargé de recrutement, contrôleur de gestion, webmestre.....	29

Les formations dans le secteur des mutuelles	30
Schéma des études.....	32

MARKETING ET COMMERCIAL



Jusque dans les années 80, les mutuelles ont recruté essentiellement des gestionnaires. Aujourd'hui, elles renforcent leurs équipes avec des profils de commerciaux, de marketeurs et de spécialistes de la relation clients.



Leurs rangs n'ont cessé de grossir, du fait de la concurrence et des besoins spécifiques du public (adhérent ou pas). Ce dernier souhaitant être écouté pour recevoir une réponse sur mesure à ses interrogations.



Les métiers du marketing, du commercial et du développement de la relation clients : conseillers mutualistes, chargés d'accueil et de la relation adhérents, téléconseillers, responsables marketing, chefs de marché.



Au total, ces métiers représentent plus de 25 % des postes proposés dans les mutuelles.



CONSEILLER/ÈRE MUTUALISTE

Interlocuteur privilégié des adhérents et des clients qu'il conseille, ce professionnel valorise, à chacune de ses rencontres, l'image de l'entreprise mutualiste et les prestations qu'elle propose.

Véritable ambassadeur de la mutuelle, le conseiller mutualiste est, avec le téléconseiller, une des premières personnes avec qui les (futurs) adhérents entrent en contact. Et comme son nom l'indique, son rôle est de les conseiller pour leur proposer les contrats les plus appropriés pour les protéger. En agence ou au domicile des assurés (particuliers ou entreprise), le conseiller mutualiste analyse le dossier de ses interlocuteurs. Il fait le point sur leurs contrats et leur en présente d'autres, susceptibles de répondre à leurs éventuels nouveaux besoins, en matière de santé, d'assurance ou d'épargne retraite. Sa parfaite connaissance des pro-

ISABELLE, CONSEILLÈRE MUTUALISTE, MNAM, BREST (29)

« J'avais envie de progresser et de valoriser mon expérience »

Isabelle, 17 ans de fidélité à son employeur, décide, il y a 2 ans, de se réorienter. Après avoir travaillé au service courrier, prévoyance, puis à l'accueil, elle décide de préparer un certificat de qualification professionnelle proposé par la profession. Depuis, elle affiche fièrement son titre de conseillère mutualiste. Un métier qu'elle aime pour les rencontres qu'il suppose. « Je suis en contact avec des gens de tout milieu et de toute condition à qui je dois donner le conseil le plus juste et sans *a priori*, ni préjugés. » En effet, les adhérents

qui prennent rendez-vous avec Isabelle attendent d'elle une présentation exhaustive et honnête des produits santé et prévoyance les plus adaptés à leur profil. « Ma mission est de les protéger au mieux. » Et, pour cela, il faut faire preuve de pertinence. « Les produits, de plus en plus nombreux, sont de plus en plus sophistiqués. Ils doivent aussi respecter une réglementation de plus en plus contraignante. » Dans ce contexte, l'à-peu-près n'a pas cours. L'information à diffuser aux interlocuteurs doit être maîtrisée sur le bout des doigts.

duits et de ses clients lui permet de proposer des contrats adaptés et sur mesure. Un rendez-vous se conclut, en effet, très souvent par une proposition écrite que l'on peut assimiler à un devis. Car si le conseiller mutualiste doit satisfaire aux questionnements des adhérents, il doit aussi promouvoir les prestations et les services de la mutuelle en développant son chiffre d'affaires.

La fidélisation des adhérents dépend donc de l'attention qu'il porte à ses interlocuteurs et de

la pertinence de ses propositions de contrats. D'où une nécessaire double compétence : un excellent relationnel, fondé sur le goût des contacts et une capacité d'écoute complétée par un sens commercial développé. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 : BTS management des unités commerciales, BTS négociation et relation client, DUT techniques de commercialisation.
- CQP conseiller mutualiste.



CHARGÉ/E D'ACCUEIL

Aux premières loges, le chargé d'accueil reçoit, renseigne et oriente les visiteurs.

De son efficacité et de sa cordialité dépend l'image de la mutuelle.

C'est la première personne que l'on rencontre une fois passé la porte de la mutuelle. En première ligne, le chargé d'accueil reçoit le visiteur et prend connaissance de l'objet de sa visite.

Les demandes les plus simples, rapidement traitées, sont de son ressort. Il s'agit, par exemple, d'un adhérent venant se faire rembourser un complément, suite au décompte de la sécurité sociale. D'un adhérent venant régler sa cotisation ou venant indiquer une modification de ses coordonnées (nouvelle adresse, changement de banque).

Face à une demande plus technique ou de nature commerciale, exigeant plus de temps et de manipulations informatiques, le chargé d'accueil se tourne alors vers les conseillers mutualistes.

Par exemple, dans le cas d'un

MARINETTE, CHARGÉE D'ACCUEIL, EOVI MUTUELLE DRÔME ARPICA, VALENCE (26)

« Quelle que soit la demande, mon attention est toujours la même »

À 9 h, tous les jours, Marinette est fin prête. Elle ouvre son guichet face à la porte d'entrée et se prépare à accueillir les premiers visiteurs. Ces gestes, elle les reproduit depuis 4 ans, et, à chaque fois, elle est curieuse de rencontrer la centaine de visages qui vont se présenter à elle dans la journée.

« Il y a toujours du monde, car les personnes préfèrent se déplacer pour obtenir immédiatement une réponse à leur question. Et, quelle que soit la demande, mon attention est toujours la même. »

Elle apprécie ce métier de contacts et la diversité des situations rencontrées. L'accueil et l'efficacité de Marinette sont d'ailleurs parfois récompensés par un petit bouquet de fleurs ou un pot de confiture fait maison.

Les échanges peuvent, quelquefois, être délicats : « Certains adhérents se déplaçant jusqu'ici peuvent être des malades.

Je fais alors mon maximum pour leur apporter un peu de réconfort et leur remonter le moral. »

C'est aussi cela, l'accueil.

problème de remboursement, de la signature d'un nouveau contrat... Une étude personnalisée est alors nécessaire qui ne peut, par souci de discrétion et de disponibilité, être réalisée au guichet. Car le chargé d'accueil doit aussi surveiller la longueur de la file d'attente et prévoir, si besoin, du renfort.

Enfin, ce professionnel tient à jour le nombre de visites enregistrées quotidiennement. Autant d'indicateurs, riches d'enseignements, pour

mesurer l'efficacité d'une campagne promotionnelle sur le grand public, par exemple. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac, mais aussi diplôme de niveau bac + 2 : BTS management des unités commerciales, BTS négociation et relation client, DUT techniques de commercialisation avec profil en communication ou en relations commerciales.

TÉLÉCONSEILLER/ÈRE

Concentré, sourire aux lèvres, le téléconseiller gère les appels des adhérents concernant l'activité de la mutuelle.

La journée d'un téléconseiller commence toujours par la préparation de son poste de travail, à savoir : allumer son ordinateur pour avoir accès aux dossiers des adhérents. Une certaine aisance technique est donc recommandée, car si le téléphone demeure le principal outil de travail, l'informatique est un support incontournable.

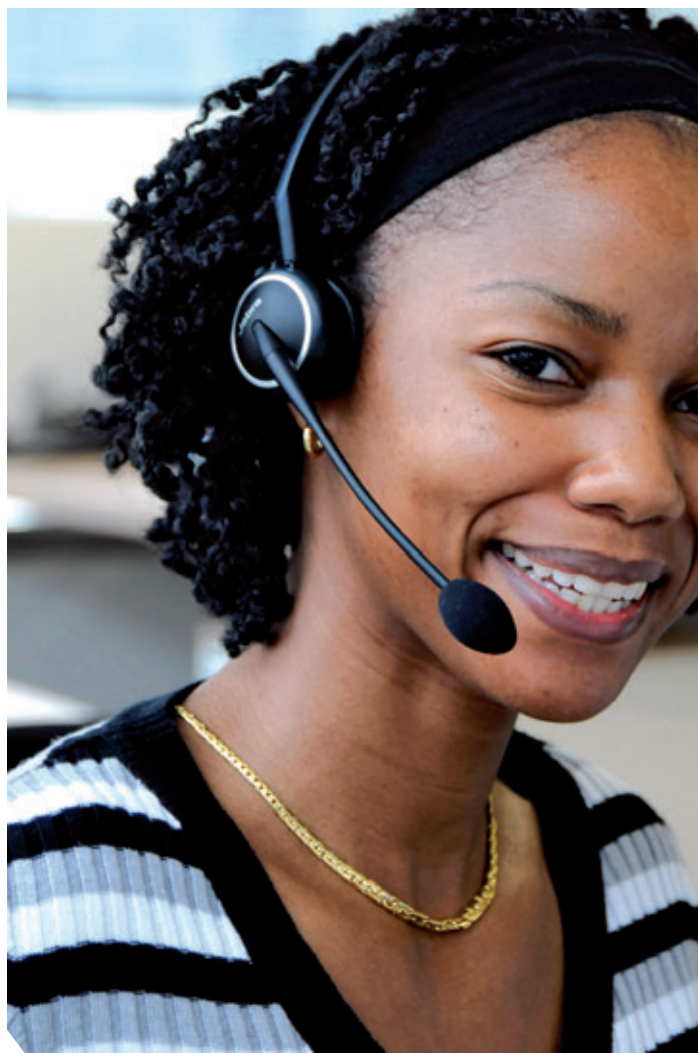
2^e étape : se connecter au téléphone pour réceptionner les premiers appels. Si toutes sortes de questions sont posées au téléconseiller, la plupart d'entre elles concernent les remboursements : quel montant sera perçu ? Quand sera-t-il versé ? Y a-t-il du retard ? Etc.

Les prestations de la mutuelle font également l'objet de nombreuses interrogations chez les adhérents : tel courrier a-t-il été bien réceptionné ? Plus simplement, les interlocuteurs peuvent demander des renseignements pour adhérer ou s'affilier. La rigueur, alors, est de mise. Pas question de répondre partiellement, au risque de provoquer un nouvel appel de l'adhérent.

Il arrive aussi que le téléconseiller soit à l'origine d'un coup de fil dans le cadre d'opérations de fidélisation ou de prospection (recherche de nouveaux adhérents), d'enquêtes de satisfaction. Mais, quelle que soit la nature des appels, l'amabilité, associée au sens de la diplomatie, et l'écoute de l'autre sont nécessaires pour satisfaire les clients. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac au minimum avec profil commercial.
- CQP téléconseiller.



VANESSA, TÉLÉCONSEILLÈRE, MGEN, PANTIN (93)

Fournir une réponse aussi précise que possible

« Dans téléconseiller, il y a le verbe conseiller » : c'est ainsi que Vanessa conçoit son rôle. Employée dans différents centres d'appels, cette jeune femme a rejoint la plate-forme téléphonique de la mutuelle, il y a un peu plus de 2 ans. Elle réceptionne les appels concernant la réglementation de la sécurité sociale et de la mutuelle. « Le sens du service est indispensable. Il en va de la satisfaction de l'assuré et de l'image de la mutuelle. Il faut ainsi savoir écouter et reformuler, si besoin, pour être certain d'avoir bien compris la demande. Lors de la consultation du dossier de l'adhérent, il est nécessaire de fournir une réponse aussi précise que possible... tout en gardant son

calme. » Car, à l'autre bout du fil, les assurés sont parfois irrités. La maîtrise de toutes les caractéristiques du poste de téléconseiller a permis à Vanessa d'être promue. Depuis quelques mois, ses tâches varient : « Aujourd'hui, je traite les demandes d'information d'adhérents arrivées par courriel. » Vanessa est aussi suffisamment qualifiée pour assister les superviseurs dans la formation des futurs téléconseillers. « J'aide les nouveaux à se familiariser avec l'environnement de la mutuelle, je les guide dans leur discours et je les teste sur des cas pratiques. » Une nouvelle corde à son arc qui lui permet de former tout en continuant d'évoluer.



DELPHINE, CHEF DE PROJET MARKETING DE L'OFFRE, PRÉVADIÈS, NANCY (54)

Piloter les projets qui deviendront les offres de demain

Lorsqu'il y a 2 ans, le service marketing de l'offre et de l'innovation de la mutuelle lui a proposé un poste de chef de projet, Delphine n'a pas hésité une seconde.

Informaticienne de formation, elle avait envie de voir autre chose et de sortir de son expertise d'origine. Aujourd'hui, ses journées sont rythmées par les rencontres et les échanges avec les différents intervenants des projets qu'elle pilote, projets qui deviendront les offres de demain.

Son dernier dossier : « La mise en place d'une garantie d'assistance et de protection juridique pour nos adhérents. » Pour cela, elle s'est entourée des compétences particulières de ses collègues.

Les équipes commerciales pour l'aider à concevoir cette prestation ; le service juridique pour élaborer différents documents ; le service communication pour rédiger les courriers d'information aux adhérents ; les centres de contacts pour recevoir les appels des personnes intéressées par la nouvelle offre... Le tout en respectant un planning serré. « Jour après jour, je dois m'assurer que les différents partenaires du projet restent convaincus de son bien-fondé et avancent sur le sujet. » Mobilisatrice d'énergies en tout genre, négociatrice, pédagogue, Delphine est tout cela à la fois.

CHEF DE PROJET MARKETING

Au sein du service marketing, le chef de projet donne vie à une idée, en réponse à un besoin du marché.

Ce professionnel s'informe en continu sur les habitudes de consommation des adhérents. Objectif : détecter les manques en matière de services et de prestations.

Quel que soit le projet, la première étape de son travail concerne la recherche et l'analyse de faisabilité : la prestation proposée sera-t-elle coûteuse ? Satisfera-t-elle aux besoins exprimés ? Y aura-t-il des risques financiers et juridiques ? Mailing (envoi de prospectus) auprès des adhérents, réunions de consommateurs, études de

marché... le chef de projet marketing utilise tout ce qui l'aidera à mettre au point un produit « clés en main » (une assurance auto, une nouvelle offre d'épargne pour sa retraite, une solution de prévoyance pour la prise en charge des frais d'hospitalisation, etc.).

Ensuite, il faut élaborer ce produit. Le chef de projet sollicite alors toutes les personnes compétentes de la mutuelle : le service commercial, le service juridique, la communication, voire d'éventuels partenaires externes à la mutuelle.

Puis il organise les contributions de chaque service et veille à ce que chacun progresse dans la tâche qui lui incombe. Vient alors le temps des réunions. À lui de les animer et de les inscrire dans le cadre

d'un planning précis. Peu à peu, le projet prend corps et entre dans la phase de développement et de suivi opérationnel. Le chef de projet met alors en place, si nécessaire, les différentes opérations de promotion. Une fois la nouvelle offre lancée, il peut dresser un premier bilan commercial. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 4 à bac + 5 (master pro, diplôme d'école de commerce).

DIRECTEUR/TRICE DE DÉVELOPPEMENT

La mission du directeur de développement : promouvoir des idées qui donneront naissance aux nouvelles offres de la mutuelle.

Comme son nom l'indique, ce directeur développe. Plus précisément, entouré de collaborateurs, il imagine, conçoit et prépare les futurs produits et services proposés par la mutuelle. Il réfléchit également à l'amélioration des prestations déjà existantes. Ses sources d'inspiration sont multiples : habitudes de consommation des individus, tendances du marché, activités des concurrents... Tout cela lui permet d'anticiper les besoins des adhérents. Mais il faut aussi que ses préconisations soient cohérentes avec la stratégie et l'image de sa mutuelle. Si c'est le cas, le directeur du développement peut passer à la vitesse supérieure et concrétiser ses idées.

Il devient alors le principal maître d'œuvre du projet. Il organise des groupes de travail auxquels participent d'autres spécialistes de la mutuelle.

Une fois que tout est défini et calé en termes de prix, de public visé et de quantités vendues, par exemple, le directeur de développement anime, coordonne et contrôle la conception et la mise en œuvre du produit, dans le respect du cahier des charges préalablement validé.

Enfin, il élabore un plan d'actions de lancement et de commercialisation du produit, auquel il participe activement. Histoire de vérifier que son idée était la bonne ! ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 5 (master pro, diplôme d'école de commerce + solide expérience professionnelle). Ce métier n'est pas immédiatement accessible aux jeunes diplômés.



MARIE-NOËLLE, DIRECTRICE DE DÉVELOPPEMENT, MGEN, PARIS (75)

« Je présente les nouvelles idées et construis un canevas de produit »

Marie-Noëlle en est convaincue : le rôle d'une mutuelle dépasse le simple versement de prestations en contrepartie de cotisations. Reste à imaginer d'autres services et à les mettre en pratique. C'est un défi de ce genre qu'on lui a demandé de relever, il y a 3 ans, dès son arrivée à la mutuelle. « Mon quotidien est rythmé par les échanges que j'entretiens avec les différents décideurs de la mutuelle, ainsi qu'avec les salariés. Je présente les nouvelles idées pour un produit et construis un canevas. Puis j'écoute les remarques et les suggestions, afin d'élaborer, ensemble, le projet. » Une fois le projet validé, à Marie-

Noëlle de mobiliser son équipe. Dernièrement, elle a monté un produit de garantie contre les loyers impayés. « Nos adhérents, pour la plupart enseignants, doivent rapidement trouver un logement, à la suite d'une demande de mutation. Cette garantie va rassurer les propriétaires d'appartement. » Une ambition devenue réalité après l'étude approfondie du marché de l'immobilier locatif, des besoins exprimés par les adhérents et de leurs habitudes. Car, comme le souligne Marie-Noëlle, « aujourd'hui, il est nécessaire d'innover, à condition que la nouveauté trouve son public ».

GESTION DES ADHÉRENTS



Aujourd'hui, la gestion des adhérents concerne les enregistrements et les suivis de données (prise en charge administrative des remboursements, encaissement et suivi des cotisations...).



Des opérations qui exigent un traitement toujours plus efficace, pour rembourser, dans les meilleurs délais, les adhérents.



Les métiers de la gestion des adhérents : spécialistes des prestations santé prévoyance, gestionnaires des adhérents, responsables de la gestion des adhérents, responsables d'unité de gestion des prestations... Ces métiers représentent plus de 50 % des effectifs des mutuelles.



SPÉCIALISTE DE PRESTATIONS SANTÉ PRÉVOYANCE

Ingénieux et vigilant, ce spécialiste règle les dossiers les plus délicats grâce à son expertise et à sa maîtrise des réglementations.

Des dossiers complexes ? Des réclamations ? C'est le spécialiste de prestations santé prévoyance qui est immédiatement sollicité ! Sa connaissance parfaite des prestations, en matière de santé et de prévoyance, proposées par sa mutuelle lui permet de fournir les réponses appropriées aux problèmes posés. Ses tâches sont extrêmement variées : saisie des factures et

remboursement aux adhérents et aux organismes de santé (pharmacies, laboratoires d'analyses, cliniques...). Mais encore, rédaction de devis (dentaires ou d'optique) pour informer l'adhérent du montant de ses remboursements. Sans oublier les relations avec les établissements hospitaliers pour valider, ou non, la prise en charge d'un patient.

Toutes les anomalies lui sont également signalées. Par exemple, une personne ayant résilié son adhésion à la mutuelle engage néanmoins des frais de santé. Au spécialiste de proposer au praticien qui l'a reçue une solution pour le

BÉATRICE, SPÉCIALISTE DES PRESTATIONS SANTÉ PRÉVOYANCE, PRÉVADIÈS, LAXOU (54)

Au fil des années, les dossiers sont devenus plus complexes

Depuis 12 ans qu'elle exerce, Béatrice a dû traiter tous les dossiers (de professionnels de santé ou d'adhérents) qu'une mutuelle est susceptible de recevoir.

« Des professionnels nous appellent pour obtenir des renseignements sur la gestion de leurs remboursements. De notre côté, nous contactons certains de nos adhérents pour compléter leur demande de renseignements, préalablement faite auprès des téléconseillers. »

Au fil des années, les dossiers sont devenus plus complexes, en particulier avec les garanties médicalisées. « Il s'agit, par exemple, des remboursements dentaires qui se font en fonction de la position de la dent et du matériau utilisé. La mutuelle remboursant davantage une dent visible qu'une dent du fond. » Le montant diffère aussi selon le type de prothèse dentaire : couronne métallique ou céramique. « La palette de soins, elle aussi, se diversifie et, par là même, les prestations prises en charge par la mutuelle. »

Implants dentaires, programmes de sevrage tabagique, cures thermales, séances d'ostéopathie... aujourd'hui, Béatrice s'en occupe aussi ! « Cela rend le métier plus pointu et, par conséquent, plus intéressant, car plus riche et plus sophistiqué. »

rembourser au vu de la réglementation en vigueur.

Courriers, courriels, télétransmissions... c'est près d'une centaine de dossiers que son œil averti scrute tous les jours ! ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac à bac + 2.
- CQP spécialiste de prestations santé prévoyance.

TECHNICIEN/ENNE EN PRESTATIONS

Destinataire des différents documents et informations prouvant l'existence d'un soin réalisé ou envisagé, le technicien en prestations est le garant de leur remboursement futur.

S'il est un métier au sein des mutuelles qui a considérablement évolué ces dernières années, c'est bien celui de technicien en prestations. Cette évolution est principalement due aux réformes de l'assurance maladie, notamment avec la mise en place de la carte Vitale et de la feuille de soins électronique. En effet, avant ces changements, le technicien en prestations consultait les feuilles de soins papier et saisissait les informations qu'elles contenaient pour valider le remboursement desdits soins.

Aujourd'hui, la disparition du papier ne signifie pas pour autant une réduction des données à appréhender. Le technicien en prestations continue à suivre et à contrôler les informations déjà saisies, appelées, dans le jargon du métier, le flux.

À lui aussi de traiter les anomalies provoquées par la télétransmission.

Le versement est-il justifié ? Son montant est-il correct ? Pour répondre à ces questions, ce professionnel maîtrise la législation et, en particulier, le Code de la sécurité sociale. Il doit encore faire preuve de rigueur et d'organisation pour éviter de crouler sous les piles de papier.

La polyvalence qui lui est demandée l'amène également à échanger avec les services médicaux de l'assurance maladie pour régler certaines prises en charge (séjour en maison diététique, en cure thermale), des avis d'arrêt de travail, des demandes d'invalidité, voire des soins dispensés à l'étranger. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac à bac + 2 (BTS, DUT) à bac + 3 (licence pro vente d'assurances de personnes, par exemple).



BRUNO, TECHNICIEN EN PRESTATIONS, MNFCT, VINCENNES (94)

Il faut maîtriser certaines législations

Informatisation des données oblige, Bruno a vu son champ d'intervention s'élargir. Cet autodidacte ne se contente plus, en effet, de « liquider », autrement dit de saisir les informations prescrites par un praticien sur une feuille de soins.

D'autres tâches lui incombent : le tri des dossiers complexes, les réclamations de professionnels de santé, le traitement de frais d'ambulance ou de taxi...

Quel que soit le cas de figure, il faut maîtriser les dernières évolutions en matière de législation, en particulier

le Code de la sécurité sociale.

« Sur une journée, pas moins de 150 feuilles de soins électroniques passent entre mes mains. Tout y est codé : nom du médecin, nom du centre de santé, acte médical... Aucun doute, il faut aimer les chiffres ! »

Et se montrer particulièrement attentif car de plus en plus d'éléments sont à considérer. Depuis la nouvelle classification, un acte médical est résumé en 8 caractères, « sans compter la légendaire écriture indéchiffrable des médecins ».

RESPONSABLE DE CENTRE DE GESTION

Ce manager anime l'activité d'un centre qui assure le suivi des fichiers adhérents et le remboursement des prestations, en veillant à respecter le meilleur rapport entre la qualité et l'efficacité.

Au sein d'un centre de gestion, ce responsable vérifie que les remboursements affectés aux adhérents (particuliers ou professionnels de santé) sont justifiés. Concrètement, cela passe par un contrôle des fichiers informatisés des adhérents : les cotisations sont-elles à jour ? Les termes des contrats de garanties ont-ils été modifiés depuis le dernier remboursement ? Les coordonnées bancaires sont-elles toujours correctes ?

Loin de travailler seul, le responsable de centre de gestion encadre entre 10 et 40 collaborateurs qui enregistrent les sommes à verser. Ses maîtres mots : rapidité, efficacité, qualité dans le traitement des prestations. Trois termes qui sont censés répondre aux engagements de sa mutuelle vis-à-vis de ses adhérents. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 5 (master pro, diplôme d'école de commerce + solide expérience professionnelle). Ce métier n'est pas immédiatement accessible aux jeunes diplômés.



CATHERINE, RESPONSABLE DE LA GESTION POUR LA RÉGION EST, PRÉVADIÈS, LAXOU (54)

Maintenir l'efficacité dans le traitement des remboursements

Pas question de faiblir ! Les centres de gestion ont 48 heures pour rembourser un adhérent à réception du décompte ou de tout autre document justifiant la dépense. Catherine, responsable des 7 centres de gestion de sa mutuelle couvrant l'Est de la France, veille donc à assurer un service continu.

Si elle détermine les équipes qui garantiront la qualité de service aux adhérents, tout en maîtrisant les frais généraux, Catherine peut également recruter du personnel supplémentaire ou transférer une activité d'un centre vers un autre.

En tant que pilote de l'activité « gestion », son objectif est de maintenir

l'efficacité dans le traitement des remboursements aux adhérents. Par exemple, en mettant en place des formations, des échanges de bonnes pratiques, des missions polyvalentes. C'est encore elle qui rédige, diffuse, explique et fait adopter, par son équipe (composée de 150 personnes !), toute nouvelle procédure décidée par sa hiérarchie.

Son expertise conduit d'ailleurs Catherine à intégrer des groupes de projet, visant à améliorer le fonctionnement de la mutuelle. Et, comme elle le précise : « J'arrive le matin et la journée se passe sans que je m'ennuie une seule seconde ! »

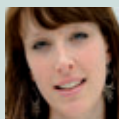
DÉVELOPPEMENT DU PRODUIT ET ÉTUDE DU RISQUE



Réforme du secteur de la santé, nouvelles normes comptables et fiscales, cadre national ou européen, concurrence sur le marché de la complémentaire santé avec les assurances et certaines banques...



Dans un contexte aussi diversifié et réactif, les mutuelles proposent des prestations et des produits innovants au meilleur rapport qualité/prix.



Pour cela, la présence d'experts dans les entreprises mutualistes est particulièrement recherchée. Notamment sur l'étude des tarifs, sur l'aspect juridique des contrats et leurs évolutions...

Les métiers du développement du produit et de l'étude du risque : concepteurs techniques de produit, actuaires, chargés d'études juridiques...



CONCEPTEUR/TRICE TECHNIQUE DE PRODUIT

En véritable coordinateur, le concepteur technique s'appuie sur l'expertise de ses collègues pour que ses propositions de nouveaux produits voient le jour.

Imaginer un produit, c'est bien ; le rendre commercialisable, c'est mieux. Le concepteur technique de produit, rattaché à la direction du développement, entre alors en jeu. D'abord, il définit exactement ce que sera son projet. Par exemple, pourquoi une nouvelle offre de garantie ? Avec quels avantages par rapport à l'ancienne ? Pour qui : particulier, artisan, chef d'entreprise de plus de 50 salariés ? Pour quel coût ?

Dans cette étape de formalisation, ce professionnel prend aussi en compte l'avis de ses collègues

(spécialistes du marketing, juristes, actuaires, financiers, gestionnaires, informaticiens...) quant à l'intérêt du projet et ses éventuels ajustements techniques.

Après présentation du projet (dans le cadre de réunions et de mini-formations auprès des différents services de la mutuelle) et sa validation, le produit est lancé sur le marché.

Enfin, pour vérifier que la mutuelle

MARIE-CLAUDE, RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT, MGEN, PARIS (75)

« Un produit prend plusieurs mois pour être finalisé »

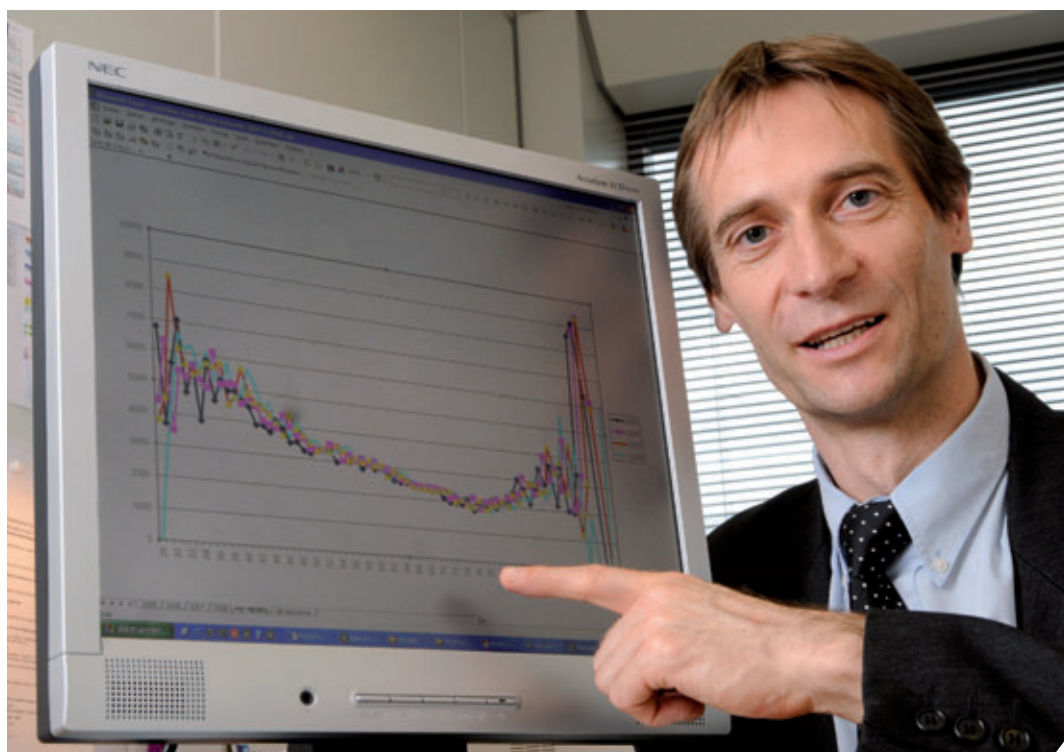
Après avoir exercé de nombreuses années dans l'agroalimentaire, Marie-Claude a choisi... le secteur des mutuelles ! « C'est un univers intellectuellement stimulant parce que très technique et innovant. Ma fonction consiste à élaborer un concept qui soit original par rapport à l'offre déjà existante, qui réponde aux besoins émergents, qui respecte la réglementation... Je le confronte ensuite à l'avis de mes collègues spécialisés en marketing, droit, gestion, fiscalité, informatique... Ce travail d'équipe permanent est enrichissant et motivant, car nous travaillons ensemble pour un même

objectif : élaborer un produit qui tienne la route. » Pour autant, pas question de perdre de vue les dates de mise sur le marché : « Le respect des délais est une exigence omniprésente dans mon métier. Un produit en développement prend plusieurs mois pour être finalisé. » Un solide esprit d'analyse et une connaissance assez fine de son environnement sont aussi de mise : « Il arrive que l'on ait à réaménager une offre déjà existante quand les résultats ne sont pas au rendez-vous. Il faut donc être capable de réagir pour proposer rapidement un nouveau plan d'attaque. »

et son réseau se le sont correctement approprié et qu'il répond aux objectifs de vente de départ, le concepteur technique de produit tient des tableaux de bord. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 (BTS, DUT) à bac + 5 (master pro, diplôme d'école de commerce).



PATRICE, ACTUAIRE, MGEN, PARIS (75)

Faire parler les chiffres

ACTUAIRE

Ce professionnel des chiffres et des statistiques est à l'origine des tarifs pratiqués par la mutuelle. Tarifs qu'il étudie et calcule afin que son entreprise ait toujours des comptes équilibrés.

Un actuair e a inévitablement la «bosse» des maths. Au sein d'une mutuelle, il définit le tarif d'une prestation. C'est pour cette raison que les services qui souhaitent lancer un nouveau produit consultent toujours ce scientifique auparavant. Par exemple, pour créer un contrat prenant en charge les coûts d'appareils dentaires, l'actuaire étudie d'abord les statistiques disponibles sur le sujet : combien de personnes ont besoin de porter un appareil ? À quel âge ? Combien coûte un appareil ?

Ensuite, l'actuaire procède à des calculs qui lui permettront de déterminer les risques éventuels pour la mutuelle. C'est-à-dire le nombre d'indemnités qu'elle devra régler aux patients.

Ce qui lui plaît dans son métier :

« Faire parler les chiffres ». Et ils ne manquent pas dans le quotidien de Patrice, actuair e expérimenté. Ainsi, il intervient sur la tarification des produits, nouveaux ou anciens, qu'il faut remettre à niveau.

Dernièrement, il a finalisé le tarif d'une garantie pour les étudiants séjournant à l'étranger. « Avec le service Développement, nous avons étudié le coût de cette prestation selon différents scénarios et selon ce qui se pratiquait à l'étranger. » Il est également intervenu sur une plaquette présentant une nouvelle protection en cas d'invalidité : « J'ai principalement

fait observer la manière de présenter le tarif, qui n'était *a priori* pas très claire pour l'adhérent. »

Autre caractéristique de son métier : calculer les engagements, c'est-à-dire les montants de prestations non encore versés aux adhérents.

« Par exemple, j'analyse les coûts engagés par la mutuelle en matière de frais dentaires, ou en optique, pour comprendre leur évolution. » Patrice étudie aussi les textes réglementaires. De l'analyse, de l'évaluation, du pronostic et de la quantification des nombreux rapports et études qu'il établit dépendra la rentabilité de son entreprise.

But de l'opération : trouver le prix le plus juste pour éviter à la mutuelle de donner plus qu'elle ne reçoit. C'est pourquoi ce mathématicien intervient dans la gestion des comptes. À grand renfort de tableaux, de barèmes et de formules, il examine les ressources de l'entreprise et ses engagements vis-à-vis des adhérents, aujourd'hui, à court, moyen et long terme.

Bref, l'actuaire veille à ce qu'il y

ait toujours assez d'argent dans les caisses pour que la mutuelle honore ses dépenses à venir. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 5 (master pro, spécialité actuariat, DU actuair e, diplôme d'école de commerce...) et posséder, au départ, un solide bagage en mathématiques et en statistiques.

CHARGÉ/E D'ÉTUDES JURIDIQUES

«La loi est la loi.»

Garant de la bonne application du droit, le chargé d'études juridiques pare à tous les litiges.

M odèles de contrats entre la mutuelle, ses adhérents et ses prestataires de services, opérations d'achat ou de vente, courriers de l'administration fiscale, voire contrats de travail... tous ces documents passent entre les mains de ce juriste ! Pour chacun d'entre eux, le chargé d'études juridiques vérifie leur rédaction, qui doit être faite dans le strict respect de la loi et des intérêts de la mutuelle (lui éviter tout procès en cas de litige).

Une partie de son activité consiste à donner des conseils à la mutuelle, mais aussi à réaliser une veille juridique, en recensant, chaque jour, les nouveaux textes officiels. Après en avoir pris connaissance, le chargé d'études juridiques en mesure les impacts sur les activités de la mutuelle et rédige différentes notes adressées, en interne, aux services concernés.

Un métier qui exige une certaine réactivité, une aisance rédactionnelle et relationnelle, du sens pratique et, évidemment, beaucoup de rigueur. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 4 (master 1 spécialité juriste) à bac + 5 (formation d'avocat).



AUDREY, CHARGÉE D'ÉTUDES JURIDIQUES, HARMONIE MUTUALITÉ, NANTES (44)

Prendre les décisions les plus justes sans faire courir de risque à la mutuelle

Pour Audrey, le droit est passionnant, d'autant plus quand il s'applique à l'être humain et à sa santé. « Cela donne du sens à notre matière parfois théorique. » Pourtant, sa mission n'est pas toujours facile, car il existe peu d'écrits en droit de la mutualité. « Alors, on cherche, on tâtonne, on se pose mille questions. » Qu'importe, Audrey met un point d'honneur à toujours satisfaire la demande de son interlocuteur et ce... quelle que soit la demande. Dernièrement, à un commercial qui lui demandait s'il existait des contrats complémentaires de santé,

réservés aux ouvriers d'une entreprise, Audrey s'est plongée dans ses livres et, après avoir recherché ici et là, elle lui a répondu par l'affirmative.

« Je suis au service de mes collègues en les aidant à prendre les décisions les plus justes et sans faire courir de risque à la mutuelle. » Et pour cela, quel meilleur moyen que d'aller discuter avec ses collègues (pour avoir des remontées du terrain), mais aussi avec ses homologues, de plus en plus nombreux (pour échanger ses bonnes pratiques).

PRÉVENTION, ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



La vocation première des mutuelles : donner au plus grand nombre la possibilité d'accéder à des soins grâce à un service de complémentaire santé (remboursement d'une partie des frais médicaux) et de prévoyance (protection des individus contre certains risques : invalidité, accident, maladie...).



Cette vocation a évolué en mettant à disposition du public des services de soins, notamment en créant des cabinets dentaires et des centres d'optique, puis des laboratoires d'analyses, des centres pour personnes handicapées, des crèches, des maisons de retraite et même des cliniques. De nombreux professionnels de santé et des salariés exercent dans les structures mutualistes, parmi lesquelles les « réalisations sanitaires et sociales ». En effet, les services à la personne correspondent à une forte demande sociale (garde d'enfants, garde-malade, préparation de repas à domicile, assistance aux personnes âgées...).



Les métiers de la prévention et de l'action sanitaire et sociale : infirmiers, aides-soignants, secrétaires médicaux, assistants dentaires, dentistes, assistants de vie, audioprothésistes, prothésistes dentaires, opticiens assistés de monteurs-vendeurs, préparateurs en pharmacie...



INFIRMIER/ÈRE COORDINATEUR/TRICE

En véritable chef d'orchestre, l'infirmier coordinateur est responsable de la tenue du programme de soins d'un patient, comprenant la venue à domicile de différents professionnels de santé.

Pour lui, pas de piqûres ou de pansements ! Ce professionnel, titulaire d'un diplôme d'État (DE) d'infirmier, gère, planifie, administre les soins (qui seront bien souvent réalisés à domicile) dont bénéficient différents patients adhérents.

En particulier, il s'occupe des entrées et des sorties de ces adhérents (en centre de soins mutualiste ou en hôpital) et des demandes de prise en charge auprès des caisses d'assurance maladie.

Vient ensuite l'organisation du programme d'actes prescrits par le médecin. Pour cela, l'infirmier coordinateur établit le lien entre les différents professionnels impliqués, qu'ils appartiennent à son

MONIQUE, INFIRMIÈRE COORDINATRICE,
MUTUELLE ADREA, SAINT-POURÇAIN-SUR-SIOULE (03)

« Je coordonne la prise en charge simultanée de 35 patients ! »

Lorsqu'on demande à Monique ce qu'elle aime dans son métier, sa réponse est sans détour : « Tout ! » Longtemps infirmière libérale, elle a intégré la mutuelle pour maintenir ce contact avec les patients à domicile. « Ma mission d'infirmière coordinatrice débute par l'accueil des personnes détentrices d'une prescription médicale. »

Quelle est leur pathologie ? Leur niveau de dépendance ? Leur âge ? Leur handicap ? À la lumière de cette analyse, Monique décide, ou non, de leur prise en charge dans son service et du programme de soins qui sera

réalisé avec son équipe d'aides-soignantes.

À Monique aussi d'établir le dossier du malade, d'échanger avec sa famille et avec son médecin, et de prendre contact avec d'autres professionnels susceptibles d'intervenir à domicile (kiné, aide ménagère, auxiliaire de vie...).

Pas question de faiblir dans ce contexte : « Je coordonne la prise en charge simultanée de 35 patients ! Ce qui me contrarie, c'est quand je dois refuser un patient par manque de disponibilité. »

service ou qu'ils soient des professionnels extérieurs. Infirmier, aide-soignant, psychologue, assistant social, aide à domicile, kinésithérapeute... l'intervention de chacun de ces professionnels fait l'objet d'une gestion rigoureuse dans les plannings.

Dans certains cas, l'infirmier coordinateur peut fournir du matériel spécialisé : lit médicalisé ou fauteuil roulant.

L'exigence pour assumer tant de responsabilités ? L'écoute de l'autre, pour répondre au mieux à ses besoins, de la diplomatie et de la fermeté. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme d'État d'infirmier, préparé en 3 ans après le bac.
- Diplôme de cadre de santé.



XAVIER, AUDIOPROTHÉSISTE, MNAM, TOULON (83)

Le réglage d'un appareil s'effectue à 100 % par ordinateur

Au-delà de la technicité de son métier, Xavier apprécie les relations qu'il tisse avec ses patients. « Les contacts entretenus avec les patients sont plus profonds qu'il n'y paraît. Mon intervention se fonde sur mon expérience et sur leurs sensations. Si je dois les comprendre, ils doivent également se faire comprendre. Nos échanges sont ainsi très riches. »

Pas à pas, Xavier identifie les besoins en appareillage. « L'adaptation d'une prothèse auditive ne se fait pas du jour au lendemain. Il faut faire preuve de tact et de persévérance. » Tout en prenant en compte l'aspect technologique de chaque intervention : « Le réglage d'un appareil s'effectue à 100 % par ordinateur. Mieux vaut donc être à l'aise avec l'informatique, d'autant que le matériel évolue en permanence. »

Dépassé le sonotone, encombrant et bruyant : « Les appareils d'aujourd'hui sont confortables, discrets et efficaces ! Rien de comparable avec les anciens modèles ! », confirme Xavier, qui tient à dépoussiérer l'image de sa profession.

AUDIOPROTHÉSISTE

Avec près de 5 millions de personnes touchées par la surdité en France, le métier d'audioprothésiste est un métier d'avenir. Son rôle : aider les déficients auditifs à choisir l'appareil le plus adapté à leur handicap. Une profession à double composante, technique et relationnelle.

L'intervention de ce professionnel de la santé débute sur ordonnance d'un médecin otorhino-laryngologiste (ORL). Grâce à des appareils spécialisés, l'audioprothésiste réalise différents tests pour obtenir une courbe d'audition, appelée audiogramme. Cette dernière lui permet d'évaluer la gêne subie par le patient. Puis il présente différents types de prothèses, avec leurs caractéristiques techniques et leur coût. Il prend ensuite l'empreinte du conduit auditif pour réaliser un embout sur mesure et effectuer un test. Après les étapes de fabrication, viennent celles de la mise au point de l'appareil auditif sur le patient.

Plusieurs rendez-vous sont nécessaires pour adapter, régler puis contrôler l'appareil afin d'obtenir un confort maximal de port et d'écoute.

À l'audioprothésiste d'expliquer au patient le fonctionnement de la prothèse, tout en lui donnant des conseils d'entretien et en l'interrogeant sur ses besoins ou les gênes éventuelles.

L'appareillage étant souvent une étape difficile pour les individus, l'audioprothésiste devra faire preuve de patience, de psychologie et de délicatesse pour rassurer et mettre à l'aise son interlocuteur. Autre mission de ce professionnel : intervenir dans des environnements à fortes nuisances sonores. À titre de prévention et en collaboration avec la médecine du travail, il conseille sur le choix de protections adaptées et informe des risques engendrés par le bruit. ■

QUEL DIPLÔME ?

- Diplôme d'État d'audioprothésiste, préparé en 3 ans après le bac.



OPTICIEN/ENNE

De l'accueil des clients à la fourniture de verres adaptés, en passant par la réalisation d'une correction et l'assemblage de lunettes, ce spécialiste (employé de la mutuelle) est là... pour aider à y voir plus clair.

Scientifique, technique et commercial, ce professionnel est tout à la fois. Son rôle : assurer la meilleure qualité de vision aux personnes qui passent la porte du magasin d'optique mutualiste. Pour cela, l'opticien réalise, adapte et vend les articles (verres, montures, lentilles de contact) destinés à corriger les défauts de la vue (myopie, astigmatisme, hypermétropie...), après avoir pris connaissance de la prescription médicale de l'ophtalmologiste.

Mais l'opticien peut aussi évaluer l'acuité visuelle des clients : il s'appelle alors « opticien optométriste ». Après s'être renseigné sur les antécédents familiaux et médicaux du client, il évalue son déficit visuel en mesurant son acuité, de loin et de près, œil par œil, puis les

DANIEL, OPTICIEN, MUTUELLE ADREA, MONTLUÇON (03)

La notion de service s'impose avant tout

Pour Daniel, coordinateur de 3 magasins d'optique dans l'Allier, le contact avec la clientèle reste primordial.

« Être à l'écoute de mes interlocuteurs et leur apporter une réponse cohérente, en termes de qualité et de prix, c'est l'essence même de mon métier. »

Car, pour ce salarié d'une mutuelle depuis 13 ans, pas question de faire du chiffre pour faire du chiffre.

Certes, il dirige un commerce, mais la notion de service s'impose avant tout.

À partir d'une ordonnance établie par un ophtalmologiste, lui et son équipe orientent le visiteur vers les corrections optiques recommandées.

Il conseille également. « Notre clientèle comporte des personnes souffrant de dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA). Il faut alors leur indiquer différents systèmes grossissants, qui conviennent à leurs habitudes de vie et, notamment, de lecture. »

Aucun problème pour aider ce type de clients : ses magasins, comme il aime à le dire, sont équipés de matériels pointus d'analyse visuelle. Et lorsqu'il n'est pas sur le devant de la scène, il se documente, échange et se forme aux nouveautés afin d'être au point sur les évolutions techniques et scientifiques liées à sa profession.

deux yeux en même temps, avec ou sans lunettes. Et il a de quoi faire : 52% de la population française portent des lunettes !

En contact avec la clientèle, il a également une activité de conseil sur tous les équipements optiques qu'il commercialise, comme sur les produits d'entretien et autres instruments (paire de jumelles, lunette astronomique...). Il assure aussi le service après-vente en réparant ou en ajustant les montures.

L'opticien est aussi un véritable chef d'entreprise qui manage ses salariés, assure la comptabilité, gère les stocks, commande les matériels, s'informe des progrès technologiques, échange avec les ophtalmologistes...

Son univers, au croisement de la santé, du service et de l'esthétisme, est très riche. ■

QUEL DIPLÔME ?

- Diplôme de niveau bac + 2 : BTS d'opticien-lunetier.

ÉDUCATEUR/TRICE SPÉCIALISÉ/E

L'éducateur spécialisé aide les personnes inadaptées (enfants, adolescents, adultes) à devenir autonomes pour mieux s'insérer dans la société.

Qu'il travaille auprès de jeunes souffrant de problèmes (familiaux, scolaires, de comportement), d'adultes en difficulté (sociale, physique) ou de personnes handicapées, les publics dont s'occupe l'éducateur spécialisé sont multiples, tout comme ses lieux d'intervention.

En milieux dits « fermés » (foyers d'accueil, instituts médico-éducatifs, centres d'hébergement...), il partage et organise la vie quotidienne des personnes et les aide à surmonter leurs problèmes.

Dans le cadre de l'aide éducative en milieu ouvert (AEMO), l'éducateur est mandaté par une autorité administrative (aide sociale ou à l'enfance) ou judiciaire pour travailler auprès d'un mineur fragilisé. Il intervient dans les clubs de prévention des quartiers difficiles, dans les services pédopsychiatriques, en prison, etc.

Pour préserver et restaurer l'autonomie de ses publics en souffrance, ce professionnel anime des activités scolaires et d'éveil qui peuvent aller jusqu'à l'apprentissage des règles de politesse ou de respect d'autrui. Sans oublier l'organisation de loisirs ou la mise en place d'ateliers de jardinage, de cuisine, d'entretien du linge...

Solide équilibre psychologique, sens des réalités, persévérance, patience, écoute des autres, goût du travail en équipe (avec des psychologues, des psychiatres, des assistants de service social, des enseignants...) sont autant de conditions à remplir pour exercer ce métier. ■

QUEL DIPLÔME ?

- Diplôme d'État d'éducateur spécialisé, préparé en 3 ans après le bac.



MARIE, ÉDUCATRICE SPÉCIALISÉE, MGEN SANITAIRE ET SOCIALE, SAINT-THOMAS-EN-ROYANS (26)

Accompagner des personnes handicapées dans leur quotidien

À 18 ans, Marie s'intéressait déjà au monde du handicap, auprès de déficients auditifs. Cette expérience lui a donné envie de poursuivre et d'évoluer dans ce domaine. Aujourd'hui, éducatrice spécialisée au foyer de vie de la mutuelle, elle s'occupe de personnes handicapées mentales.

Aider à faire la toilette, à prendre les repas, à faire les courses, à pratiquer une activité de loisirs, à prendre des rendez-vous médicaux... son investissement est total et quotidien.

« Un projet de vie est établi pour et avec chaque personne. Ce dernier prend en compte ses besoins et ses capacités, en

coordination avec l'équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, psychologues...) du foyer, pour préserver ou restaurer son autonomie. » Un métier difficile ? Pas du tout, et bien au contraire, à écouter Marie. Depuis quelques années, elle s'implique dans les activités sportives adaptées au public handicapé, afin de les sortir de leur isolement en leur permettant de s'ouvrir sur l'extérieur.

« Ces contacts humains, cette attention continue et ce sentiment d'être utile me motivent à toujours mieux faire et à réfléchir à mon rôle auprès des autres. »



LAETITIA, CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT PRÉVENTION,
HARMONIE MUTUALITÉ, ANGERS (49)

Intervenir avec une offre globale de gestion de la santé

« J'ai été recrutée pour développer la prévention sur les risques santé auprès des entreprises clientes. » Et les risques, Laetitia les connaît. Elle a, en effet, travaillé de nombreuses années en tant qu'ingénieure hygiène, sécurité, environnement dans diverses entreprises industrielles.

Aujourd'hui, cette professionnelle multiplie les rencontres en entreprise afin d'élaborer, avec les responsables, des actions visant à préserver la santé des salariés. « Nous intervenons sur le sevrage tabagique et sur toutes sortes d'addictions. Nous pouvons encore travailler sur l'équilibre alimentaire,

les troubles du sommeil, l'acuité visuelle. »

Quand sa démarche prévention concerne le grand public, elle tisse différents partenariats avec les villes, les crèches, les pharmacies mutualistes, les associations sportives et culturelles...

Le thème de ces opérations : la sécurité routière, la venue d'un premier enfant, les premiers secours, etc. L'enjeu est de taille. « Aujourd'hui, nous ne pouvons plus nous satisfaire de corriger certains comportements et de rembourser des frais de santé. Nous devons intervenir, en amont, avec une offre globale de gestion de la santé. »

ANIMATEUR/TRICE PRÉVENTION

Pédagogue, l'animateur prévention aide ses interlocuteurs à adopter des comportements visant à préserver leur santé.

Partisanes d'une politique de prévention des risques santé, les mutuelles ont à cœur d'informer leur public sur la mise en place ou la préservation d'une bonne hygiène de vie. Pour les aider à atteindre leur objectif, l'animateur prévention rencontre toutes les personnes (entreprises, institutionnels, particuliers) ayant recours aux services d'une mutuelle.

Sous la forme d'ateliers, de formations, d'opérations événementielles ou encore de simples visites, ce professionnel informe sur les meilleures attitudes à adopter pour préserver sa santé. Les déplacements sont donc fréquents pour sensibiliser, conseiller et, si besoin, éduquer. Les thématiques abordées sont diverses : risques liés à la consommation d'alcool, au stress ou au diabète ; notions pour bâtir un bon équilibre alimentaire.

Quelques-unes de ses interventions peuvent porter sur les troubles du sommeil, sur les différentes pistes pour un sevrage tabagique ou encore sur l'hypertension artérielle. Finalement, ses recommandations, orales ou écrites, doivent promouvoir un esprit « prévention santé » auprès du plus grand nombre. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 : BTS hygiène, propreté, environnement ; DUT hygiène, sécurité, environnement ; DEUST conseiller en hygiène et environnement.

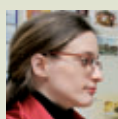
LES AUTRES MÉTIER DES MUTUELLES



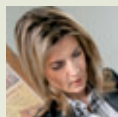
En plus de leurs métiers spécifiques, les mutuelles comptent des métiers transversaux : les « fonctions supports ». Au quotidien, ces dernières répondent aux besoins précis des différentes directions des mutuelles.



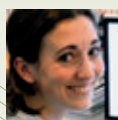
Ces métiers transversaux sont exercés par divers professionnels et représentent 20 % de l'effectif total du secteur.



Les informaticiens conçoivent, mettent en état de fonctionnement et assurent la maintenance.



Les chargés de recrutement cherchent des profils adaptés aux besoins des mutuelles.



Les contrôleurs de gestion élaborent et suivent des budgets.

Les acheteurs fournissent aux mutuelles ce dont elles ont besoin pour fonctionner.

Les fiscalistes collectent les informations afin d'établir les déclarations financières.

RESPONSABLE ACHATS LOGISTIQUE

Acteur clé de l'entreprise mutualiste, le responsable achats logistique est chargé de maîtriser les coûts grâce à des achats raisonnés, en termes de qualité et de prix.

Cette fonction est née, il y a une vingtaine d'années, de la volonté de chefs d'entreprises, de tout secteur et de toute taille, soucieux de rationaliser leurs achats. Car, quels que soient les produits, tous ont un coût qu'il faut toujours réduire.

Chaque dépense engagée doit correspondre au prix du marché et être justifiée au vu de l'activité de l'entreprise. Au responsable achats logistique d'acheter tout ce dont a besoin une mutuelle au meilleur prix. Mais de quoi a donc besoin une mutuelle ? Comme n'importe quelle entreprise, elle a besoin de choses très diverses : de la simple agrafeuse pour la secrétaire à l'automobile du commercial qui sillonne les routes, en passant par le contrat qui assure les locaux, les abonnements téléphoniques, etc.

Pour les achats dépassant un certain montant, le responsable achats logistique réalise un appel d'offres et sélectionne le fournisseur le plus compétent. C'est-à-dire celui qui sera capable d'assurer la meilleure qualité de service au meilleur coût. Inutile de préciser que ce logisticien possède un sens aigu de la négociation, et de solides compétences techniques et juridiques, très utiles lors de la signature des contrats. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 (DUT gestion logistique et transport, DU gestion des opérations logistiques...) à bac + 5 (master pro, diplôme d'ingénieur).



MARIE, RESPONSABLE ACHATS LOGISTIQUE, MUTUELLES SANTÉ PLUS, CHALON-SUR-SAÛNE (71)

« Je suis au cœur même de l'entreprise »

Les journées de Marie se suivent... mais ne se ressemblent pas ! Un moment, elle s'occupe de sélectionner le prochain prestataire de photocopieurs ; l'instant d'après, elle cherche un artisan pour réhabiliter des locaux avant l'installation d'une nouvelle équipe régionale. Dans la foulée, elle renégocie le contrat qui assure l'ensemble du parc automobile...

« Je mène plusieurs métiers en un. » Cela tombe bien pour cette touche-à-tout, ancienne secrétaire de direction et ex-directrice d'agence d'interim, qui aime le mouvement et la variété.

« En contact avec tous les services de la mutuelle pour qui je gère les achats (biens immobiliers, véhicules et assurances), je suis au cœur même de l'entreprise. » Très opérationnel, son poste consiste à optimiser les coûts et à réaliser de belles économies. Pour cela, une attention de tous les instants est nécessaire, sans oublier une grande rigueur et le sens de l'organisation. Car si certains dossiers peuvent attendre, beaucoup sont à régler dans l'urgence : sang-froid exigé !



RESPONSABLE COMMUNICATION

Garant de l'image de la mutuelle qu'il représente, en interne comme en externe, le responsable communication décide des moyens à déployer pour la faire connaître et promouvoir ses produits.

Séduire, mettre en valeur, convaincre : telle est la mission du responsable communication. Pour mettre au point une stratégie de communication, il commence par informer les journalistes des actions organisées par la mutuelle ou du lancement d'un nouveau produit. Pour cela, il supervise la rédaction des communiqués de presse qui leur seront adressés. Ensuite, il choisit les supports qui assureront de la visibilité à la mutuelle. Il s'agit surtout des brochures présentant ses activités,

dont il suit l'élaboration (avec des rédacteurs) et la fabrication (avec des imprimeurs).

Mais ces outils ne suffisent pas toujours. Alors, ce spécialiste de la communication organise quantité d'événements pour présenter la mutuelle sous son meilleur jour : cocktail, salon professionnel, portes ouvertes...

Si cette démonstration vaut pour l'extérieur, il faut savoir que les salariés aussi sont informés de ce qui se passe dans leurs murs. Cette communication interne comprend

bien souvent un journal interne que le responsable communication pilote, parfois un intranet (site web interne à la mutuelle) et diverses manifestations visant à créer du lien dans l'entreprise. ■

OLIVIER, RESPONSABLE COMMUNICATION, MNFCT, VINCENNES (94)

« La sincérité doit prévaloir »

La mission d'un bon communicant : « Créer le meilleur emballage pour un produit ». Olivier sait de quoi il parle. Ce titulaire d'un master (bac + 5) en communication politique travaille depuis 8 ans dans la com.

Jour après jour, il définit ce que seront les supports et les messages les plus adaptés à son public. Et à l'heure des technologies de l'information, il y a de quoi faire ! Magazines envoyés aux adhérents, plaquettes de présentation de nouveaux produits, site Internet...

« Après avoir déterminé ce qu'on a à dire et à qui on veut le dire, il faut décider des moyens à utiliser et viser juste. C'est tout l'enjeu de notre profession à l'égard d'un public toujours plus avisé. La sincérité doit prévaloir. » Faire connaître, faire aimer, faire agir, tels sont ses objectifs. Et il les remplit avec toute l'honnêteté que cela requiert :

« Pour bien communiquer, il faut croire en ses produits. »

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 (BTS communication des entreprises ; DUT information-communication) à bac + 5 (master pro, diplôme d'école spécialisée en communication, diplôme d'école de commerce...).

CHARGÉ/E DE RECRUTEMENT

Ce professionnel fait coïncider les besoins en compétences de la mutuelle et les profils disponibles sur le marché de l'emploi.



Des salariés demandent une mutation, démissionnent, partent à la retraite... Dans tous les cas, le chargé de recrutement, professionnel des ressources humaines, intervient pour mettre la bonne personne au bon poste.

Avec le chef du service qui a besoin de personnel, il définit le profil de poste à pourvoir.

Puis il rédige une petite annonce et la publie : dans la presse quotidienne, les magazines spécialisés, les sites Internet, les associations d'anciens élèves... Il consulte également ses bases de données où sont archivées les diverses candidatures spontanées.

Après réception des CV des candidats, il convoque en entretien les

personnes susceptibles d'occuper l'emploi proposé.

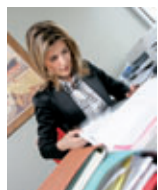
Il lui arrive aussi de participer à des forums spécialisés dans l'emploi pour présenter son entreprise et les recrutements prévus. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 5 (master pro, diplôme d'école de commerce) ou diplôme de psychologue du travail ou praticien.

CONTRÔLEUR/EUSE DE GESTION

Son rôle : analyser en permanence les résultats financiers de la mutuelle, prévoir les budgets adéquats et les réajuster si besoin, pour atteindre les objectifs fixés.



Ce spécialiste élabore les budgets de la mutuelle. Autrement dit, il planifie les recettes (rentées d'argent) et les dépenses, de chaque service, dans un budget dit « prévisionnel ». Pour établir ce dernier,

il met en place tout un ensemble d'indicateurs chiffrés. Par exemple, des tableaux de bord pour évaluer rapidement l'activité de la mutuelle. Il utilise aussi beaucoup l'informatique, en particulier les logiciels de gestion intégrée.

Avec les différents responsables de service, il analyse les chiffres, qui sont ensuite communiqués à la direction générale.

Enfin, le contrôleur de gestion préconise des solutions pour cor-

riger les résultats ou optimiser les ressources de l'entreprise. Sa connaissance de la santé financière de la mutuelle l'amène donc logiquement à donner son avis sur la stratégie envisagée par les dirigeants. ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 (diplôme de comptabilité et gestion) à bac + 5 (master pro, diplôme d'école de commerce et de gestion).

WEBMESTRE

À la fois technicien, graphiste et rédacteur, le webmestre (*webmaster*) a plusieurs cordes à son arc. Sa mission : développer, animer et faire évoluer un ou plusieurs sites Internet.



Celui qu'on appelle aussi administrateur, développeur, intégrateur Internet procède à une analyse informatique pour définir le matériel et les logiciels adaptés au projet de site de la mutuelle, en fonction des objectifs et des moyens de cette dernière. Puis il conçoit l'architecture et l'arborescence du site. En clair : il organise et construit des pages.

Il est aussi le garant de la charte

graphique (agencement du site, choix des couleurs, animations...) élaborée avec le directeur de la communication.

Au quotidien, il traduit les différentes données en langage informatique pour accéder à l'information, par arborescence, et relier les pages créées à des bases de données. Il met en ligne les données communiquées, anime les forums, alimente et met à jour les contenus.

C'est encore lui qui se charge de l'hébergement du site, qui réalise le suivi de fréquentation par les internautes et le référencement (pour savoir si le site est bien placé dans les moteurs de recherche). En cas de besoin, il piste les bogues (anomalies).

À l'image du multimédia qui fait appel au son, à l'image et au texte, le webmestre cumule plusieurs compétences : en informatique, en graphisme et en rédaction. Il possède également un bon niveau en anglais, connaît parfaitement la mutuelle pour laquelle il travaille et sait se montrer rigoureux, créatif, autonome et disponible ! ■

QUELS DIPLÔMES ?

- Diplôme de niveau bac + 2 (BTS informatique de gestion ; DUT services et réseaux de communication...) à bac + 5 (master pro, diplôme d'ingénieur en multimédia...).

LES FORMATIONS

DANS LE SECTEUR DES MUTUELLES

Toutes les grandes fonctions au sein des mutuelles (commercial, marketing, gestion des marchés, des produits et des adhérents, contrôle de gestion, audit, juridique) peuvent intéresser les jeunes diplômés.

En parallèle, les mutuelles ont souhaité développer et reconnaître les compétences acquises par leurs salariés, favoriser leur formation et faciliter leur mobilité, pour passer d'un métier à l'autre. Grâce à la création de certificats de qualification professionnelle (CQP) reconnus par la profession, les salariés des mutuelles ont de réelles possibilités de promotion interne.

LES DIPLÔMES DE L'ÉDUCATION NATIONALE

● BTS

Diplôme d'insertion, le **brevet de technicien supérieur** (BTS) forme des spécialistes dans un domaine donné.

Il se prépare en 2 ans après le bac (technologique, général, voire pro) en lycée ou en école. Ce diplôme peut aussi se préparer par apprentissage.

> **Après un BTS**: possibilité de poursuite d'études en licence pro ou en formation complémentaire (pour 1 an)...

> **BTS cités dans la publication**: management des unités commerciales; négociation et relation client; hygiène, propreté, environnement; communication des entreprises; informatique de gestion.

● DUT

Le **diplôme universitaire de technologie** (DUT), plus généraliste que le BTS, forme des professionnels polyvalents dans un domaine d'activité assez large, pour s'adapter à une famille d'emplois.

Il se prépare en 2 ans après le bac (technologique ou général) en institut universitaire de technologie (IUT). Ce diplôme peut aussi se préparer par apprentissage.

> **Après un DUT**: possibilité de poursuite d'études en licence pro ou en formation complémentaire (pour 1 an)...

> **DUT cités dans la publication**:

techniques de commercialisation; hygiène, sécurité, environnement; gestion logistique et transport; information-communication; services et réseaux de communication.

● DEUST

Le **diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques** (DEUST) sanctionne une formation professionnalisée très pointue dans de nombreuses spécialités. Il répond souvent aux besoins des entreprises de la région.

Il se prépare en 2 ans après le bac, à l'université. Ce diplôme peut aussi se préparer par apprentissage.

> **Après un DEUST**: insertion professionnelle.

> **DEUST cité dans la publication**: conseiller en hygiène et environnement.

● Licence professionnelle

La licence pro se prépare en 1 an après un bac + 2. Elle favorise l'insertion sur le marché du travail en préparant à un métier dans un secteur précis. Elle peut aussi se préparer par apprentissage.

Il existe de nombreuses spécialités de licences pro.

> **Après une licence pro**: insertion professionnelle ou poursuite d'études en master pro, école d'ingénieurs, de commerce...

> **Licence pro citée dans la publication**: vente d'assurances de personnes.

● Master professionnel

Le master pro mène à un métier ou à une fonction, et vise l'insertion professionnelle. Il peut aussi se préparer par apprentissage.

Il se prépare en 2 ans à l'université, après un bac + 3 (licence pro). Il existe de nombreuses spécialités de master pro.

> **Après un master pro**: insertion professionnelle.

● Diplôme d'ingénieur ou d'école de commerce

Ces diplômes, reconnus ou visés par l'État, se préparent en 5 ans après le bac ou en 3 ans après un bac + 2. Il existe de nombreuses spécialités de diplôme d'ingénieur ou d'école de commerce.

> **Après un diplôme d'ingénieur ou d'école de commerce**: insertion professionnelle.

● DU

Les **diplômes universitaires** sont délivrés par une université, contrairement aux diplômes délivrés par l'Éducation nationale. Il en existe de différents niveaux: de bac + 2 à bac + 5.

Les DU correspondent à des domaines professionnels restreints. L'accès, la durée et l'évaluation des DU varient d'une université à l'autre.

> **DU cités dans la publication**: actuaire; gestion des opérations logistiques; responsable des mutualistes.

LES DIPLÔMES D'ÉTAT DU PARAMÉDICAL ET DU SOCIAL

Le **diplôme d'État** (DE d'infirmier, d'audioprothésiste, d'éducateur spécialisé) se prépare en 3 ans après le bac en école spécialisée.

> **Après un DE** : insertion professionnelle.

● DE infirmier

Ce **diplôme d'État** se prépare en 3 ans, au sein de l'un des 333 instituts de formation en soins infirmiers (IFSI) agréés par le ministère chargé de la Santé.

> **Accès** : sur concours avec le bac (de préférence ST2S, S ou ES) ou équivalent ; il faut avoir 17 ans au moins au 31 décembre de l'année du concours. Les aides-soignants et auxiliaires de puériculture exerçant depuis plus de 3 ans sont dispensés de certains enseignements, sous réserve d'avoir réussi un examen d'admission spécifique.

Ce concours est organisé par chaque institut ou groupe d'instituts, annuellement ou 2 fois par an : en avril/mai puis en septembre/octobre. Il est possible de se présenter à plusieurs instituts de formation. En Île-de-France, un concours unique est ouvert par l'Assistance publique, pour l'ensemble des écoles sous sa tutelle. Au concours, dès 2009, l'épreuve d'admissibilité devrait comprendre une étude de texte relatif à l'actualité du domaine sanitaire et social, et un test d'aptitudes. Les candidats admissibles passent un entretien d'une demi-heure avec le jury évaluant leur aptitude et leur motivation. Environ 30 000 étudiants sont admis chaque année. Possibilité de préparer le DE en apprentissage.

> **Au programme** : cours théoriques (cours magistraux, travaux dirigés et travail personnel guidé) et stages sont répartis équitablement au cours des 6 semestres de formation. Contrôle continu et évaluation de stages tout au long de la formation. En fin de 3^e année, mémoire de fin d'études. Le DE est désormais reconnu en tant que diplôme de niveau bac+3.

● DE audioprothésiste

Ce **diplôme d'État** se prépare en 3 ans dans 5 établissements : Montpellier, Fougères, Nancy, Lyon et Paris. Une vingtaine de places par établissement.

> **Accès** : sur examen d'entrée avec un bac S de préférence. Épreuves écrites de physique, maths, biologie, basées sur le programme de terminale S de l'année en cours (hors spécialité). Épreuves orales basées sur l'évaluation de la culture générale et les aptitudes psychotechniques du candidat.

> **Au programme** : maths, physique, biophysique, audioprothèse (pratique de l'appareillage du déficient auditif), audiologie (anatomie et physiologie, phonétique et pathologie de l'audition), travaux pratiques (prises d'empreintes, fabrication des embouts...). 16 semaines de stage par année de formation au sein des services hospitaliers d'ORL, des laboratoires d'audioprothèse ou chez des professionnels. Chacune des 3 années fait l'objet d'un examen terminal. Une moyenne générale de 10/20 est nécessaire pour le passage en année supérieure. À l'issue de la 3^e année, les élèves

soutiennent un mémoire.

● DE éducateur spécialisé

Ce **diplôme d'État** se prépare en 3 ans. Il peut aussi se préparer en apprentissage.

> **Accès** : être titulaire du bac, d'un diplôme équivalent ou de l'examen de niveau organisé par les directions régionales des affaires sanitaires et sociales (DRASS) ; d'un diplôme, certificat ou titre homologué ou inscrit au niveau bac au Répertoire national des certifications professionnelles ; du DE d'aide médico-psychologique ou du DE d'auxiliaire de vie sociale et avoir exercé 5 ans dans l'emploi correspondant.

Des épreuves d'admission sont organisées par chaque établissement de formation.

> **Au programme** : 1 450 heures de formation théorique portant sur l'accompagnement social et éducatif spécialisé ; la conception et conduite du projet éducatif spécialisé ; la communication professionnelle ; les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles. 15 mois de stage pratique.

Possibilités d'allègements et dispenses de formation et de certification pour les titulaires de certains diplômes.

L'examen final comprend 4 épreuves : un dossier de pratiques professionnelles ; la soutenance d'un mémoire ; un entretien à partir d'un journal d'études cliniques ; une épreuve écrite sur les dynamiques institutionnelles. Des évaluations ont lieu également en cours d'études.

LES CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES MUTUELLES

Parcours qualifiants, conçus sur mesure, par les entreprises mutualistes pour les entreprises mutualistes, les **certificats de qualification professionnelle** (CQP), reconnus au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), permettent de former des personnes à des métiers spécifiques. Ce sont des

professionnels des mutuelles qui définissent le contenu de chaque CQP.

Les CQP s'adressent en priorité :

- aux salariés exerçant déjà le métier ;
- aux personnes ayant déjà une expérience du métier ;
- aux jeunes en contrat de professionnalisation.

● CQP conseiller mutualiste

> **Objectif** : fidéliser les adhérents (particuliers et entreprises), promouvoir les prestations et les services de la mutuelle, développer le chiffre d'affaires santé/prévoyance, épargne, retraite en proposant des solutions et des

services adaptés à leurs besoins.

> **Comment ?** En assurant la promotion de la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises. En réalisant des études spécifiques et un suivi de ses clients.

> **Profil :** le conseiller mutualiste maîtrise les techniques commerciales et la réglementation liée au code de la mutualité, à la santé et à la prévoyance. Grâce à sa connaissance des produits, des risques et des bénéficiaires, il sait analyser le marché et développer un portefeuille d'adhérents. Il valorise l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles.

● CQP téléconseiller

> **Objectif :** gérer les appels des adhérents.

> **Comment ?** En répondant aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou sur la situation personnelle des adhérents. En assurant l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, en les orientant et en les conseillant pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle. En effectuant des appels dans le cadre d'opérations de mutuali-

sation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction.

> **Profil :** grâce aux outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques, le téléconseiller accueille, informe, oriente ou conseille à partir de sa connaissance des produits et des publics de la mutuelle. Pour conseiller au mieux les adhérents, il suit l'évolution de la réglementation (liée au code de la mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance).

● CQP assistant commercial

> **Objectif :** contribuer à la mise en place des actions commerciales de la mutuelle auprès des particuliers et des entreprises.

> **Comment ?** En prenant des rendez-vous pour les conseillers mutualistes, en gérant et en suivant leurs agendas, en assurant les relances téléphoniques. En les aidant encore en leur fournissant des précisions techniques et administratives sur les profils commerciaux des adhérents. Enfin, en établissant les contrats, en suivant leur gestion et en les transmettant auprès des interlocuteurs concernés.

> **Profil :** organisé et méthodique, l'assistant commercial utilise, au quotidien,

l'informatique et le téléphone. Il maîtrise les techniques de communication, la réglementation liée au code de la mutualité et connaît les gammes de produits proposés par la mutuelle.

● CQP spécialiste de prestations santé prévoyance

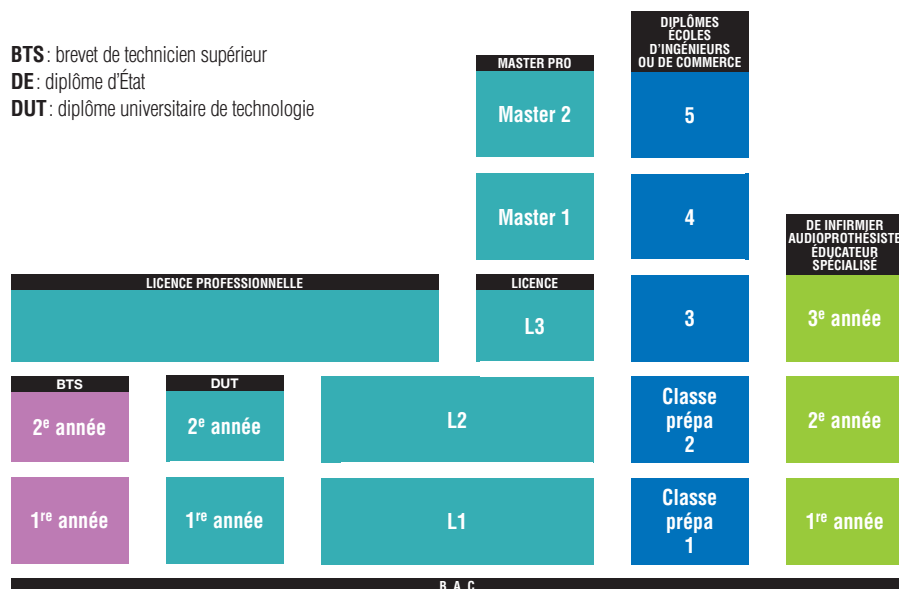
> **Objectif :** traiter et gérer les dossiers, ou les réclamations, complexes nécessitant une analyse et une recherche approfondie dans le domaine de la santé ou de la prévoyance.

> **Comment ?** En contrôlant la conformité et la qualité des services proposés par la mutuelle aux adhérents. En traitant les demandes complexes et les réclamations et en essayant de trouver une réponse adaptée aux besoins de l'adhérent. En entretenant aussi des relations avec les professionnels de la santé pour le traitement des dossiers.

> **Profil :** afin de traiter les informations liées à la gestion des contrats, aux cotisations et aux prestations santé ou prévoyance, ce spécialiste, en s'aidant de l'informatique, traque les erreurs dans les données reçues et transmises. Un suivi régulier de la réglementation en vigueur est également indispensable pour aider les collaborateurs.

Des informations complémentaires sur tel ou tel diplôme décrit dans ces pages : www.onisep.fr

LE SCHÉMA DES FORMATIONS DANS LE SECTEUR DES MUTUELLES





UGEM

UNION DES GROUPEMENTS DES EMPLOYEURS MUTUALISTES



LA MUTUALITÉ **UN RÉSEAU** ET DES MÉTIERS



17, avenue Victor Hugo - 75016 Paris
Tél. : 01 53 64 53 40 - Fax : 01 53 64 04 84
www.ugem.net



**Pour notre santé,
la confiance ne peut être
que mutuelle**

Tout au long de leur vie,
38 millions de personnes
font confiance aux mutuelles
de la Mutualité Française.

www.mutualite.fr



La santé en toute confiance