

## Guide Méthodologique des domaines de formations prioritaires de la **Mutualité** - mai 2017

DOMAINE	CONTENU	PUBLIC	EXEMPLES DE FORMATIONS
<b>1</b> COMMERCIAL, GESTION ET SUIVI DE LA RELATION AVEC L'ADHERENT	Gestion de la relation client, techniques commerciales (négociation, vente, conseil, fidélisation,...), techniques de prospection téléphonique.	Salariés des mutuelles de livre 2 exerçant des activités en lien avec la relation client-adhérent et la distribution de produits d'assurance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la relation adhérent dans le traitement des appels entrants/sortants</li> <li>Techniques de prospection, organisation de l'acquisition et de la conquête du client</li> <li>Techniques d'entretien commercial</li> <li>Techniques de négociation empathique</li> <li>Mesure la satisfaction de vos clients, exploitez leurs réclamations</li> <li>Gérer sereinement les litiges et les réclamations</li> <li>Perfectionner la relation écrite avec les adhérents</li> </ul>
<b>2</b> GESTION DE LA PRESTATION	Formations sur les produits d'assurance de la mutuelle, technicité et contenu des produits (santé, prévoyance, épargne, retraite, ...), règles de gestion, droit et réglementation des produits d'assurance.	Salariés des mutuelles de livre 2 exerçant des activités assurantielles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser la réglementation de la complémentaire santé et de la prévoyance</li> <li>Prévoyance individuelle / collective : produits, marchés et garanties</li> <li>Connaissance du dispositif ACS et Proxime santé</li> <li>Lutte contre la fraude à l'assurance santé</li> <li>Protection sociale des TNS</li> <li>Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</li> <li>Gestion des sinistres</li> </ul>
<b>3</b> AUDIT GESTION DU RISQUE CONTROLE DE GESTION	Techniques d'audit, de contrôle de gestion, de contrôle interne, techniques actuarielles et statistiques, formations sur la gestion des risques et conformité	Salariés exerçant des activités telles que : audit, contrôle interne, conformité, actuariat, gestion des risques, contrôle de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'initier à l'audit interne</li> <li>Cursus certifiant Solvabilité II</li> <li>Calcul du bilan prudentiel</li> <li>Piloter un dispositif de maîtrise des activités et contrôle interne</li> <li>Contrôle de gestion en assurance</li> <li>Fonction conformité et contrôle des risques de non-conformité</li> <li>Maîtriser les exigences reporting sous solvabilité II</li> <li>Construire votre dispositif de reporting interne pour une gestion des risques optimale</li> </ul>
<b>4</b> GESTION DES FLUX D'INFORMATION	Formations bureautiques, sur tous types de logiciels informatiques.	Salariés des mutuelles (tous livres confondus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Environnement Windows (suite office : Word, Excel, Access, Power Point) , Internet, intranet, messagerie électronique</li> <li>Techniques de base pour développeurs</li> <li>Pilotage, management et sécurité du SI</li> <li>Modéliser un système d'information décisionnel</li> </ul>
<b>5</b> PREVENTION ET ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	Formations liées aux soins et à l'accompagnement des publics petite enfance, personnes âgées Personnes handicapées	Salariés des mutuelles de livre 3 exerçant des activités médico-sanitaires et sociales. Hors médecins et praticiens.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil de l'enfant en situation de handicap</li> <li>Prise en charge à domicile des patients présentant des troubles de la mémoire</li> <li>Prise en charge du patient âgé</li> <li>Prise en charge de la douleur dans une démarche bienveillante</li> <li>Préparation au concours d'auxiliaire de puériculture</li> </ul>
<b>6</b> DEMARCHE QUALITE	Formations en lien avec la démarche qualité	Salariés des mutuelles (tous livres confondus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarche qualité</li> <li>Découvrir la norme ISO 9001</li> </ul>
<b>7</b> OPTIQUE	Formations en lien avec l'optique	Opticiens Monteurs vendeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire et gérer son assortiment de montures</li> <li>Etablir et entretenir un relationnel constructif avec les prescripteurs</li> <li>Accueil clientèle et vente</li> <li>Vendre avec les conditionnements</li> <li>Initiation à la basse vision</li> <li>Formation au logiciel Visaudio</li> </ul>

## Guide Méthodologique des domaines de formations prioritaires de la **Mutualité** - mai 2017

<b>8</b>	DENTAIRE	Formation en lien avec le dentaire	Dentistes et assistants dentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restauration esthétique implantaire</li> <li>• L'assistant dentaire en implantologie, le succès du travail en équipe</li> <li>• Hygiène et stérilisation des dispositifs médicaux en cabinet dentaire</li> <li>• Formation au logiciel ODS : améliorer la gestion de votre cabinet dentaire</li> </ul>
<b>9</b>	CONNAISSANCE DE L'ESS ET DE SON ENVIRONNEMENT	Acculturation professionnelle à l'environnement mutualiste Programme d'intégration	Salariés des mutuelles (tous livres confondus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir la mutualité, son histoire, ses acteurs et ses valeurs</li> <li>• Actualité de la protection sociale complémentaire</li> <li>• Parcours d'intégration</li> <li>• Formation/initiation à l'économie sociale et solidaire</li> </ul>
<b>10</b>	ACCOMPAGNEMENT DES PRATIQUES MANAGERIALES ET PRATIQUES RH	Management : socle de technique de. Animation d'équipe, conduite d'entretiens, Formation RH : recrutement, gestion de carrière, droit du travail	Managers et collaborateurs des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer ses compétences managériales</li> <li>• Pass manager</li> <li>• Manager et animer son équipe</li> <li>• Réaliser les entretiens annuels d'évaluation</li> <li>• Recruter sans discriminer</li> <li>• Concevoir son plan de formation</li> <li>• Formation DSN</li> <li>• Formation paie</li> </ul>
<b>11</b>	FORMATION TUTEUR	Formation en lien avec l'alternance.	Tuteurs et Maîtres d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation à la fonction tutoriale</li> </ul>
<b>12</b>	DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU	Formations liées au développement continu (DPC) des professions médicales. Perfectionnement des connaissances, amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.	Médecins et praticiens des mutuelles livre 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit de l'usager +relations soignant/famille/patient</li> <li>• Erreur médicamenteuse : sécurisation de la prise en charge</li> <li>• Coordination des acteurs du domicile</li> <li>• Annonce du diagnostic au patient</li> <li>• Risques d'infections liés aux soins</li> </ul>
<b>13</b>	TRANSFORMATION DIGITALE	Formation en lien avec l'acculturation digitale et la stratégie digitale.	Salariés des mutuelles (tous livres confondus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercer son métier dans un environnement digital</li> <li>• Connaître les nouveaux outils digitaux et leurs règles d'utilisation</li> <li>• Utiliser des outils de travail collaboratif</li> <li>• Gérer la relation client via internet</li> <li>• Transition numérique de nouveaux outils de management</li> <li>• Vendre vos produits d'assurance sur les canaux digitaux</li> <li>• Piloter une stratégie marketing</li> </ul>
<b>14</b>	AUTRES	Communication, juridique, comptabilité, développement personnel, secourisme,....	Salariés des mutuelles (tous livres confondus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication</li> <li>• Juridique</li> <li>• Comptabilité</li> <li>• Développement personnel</li> <li>• Secourisme</li> </ul>