

Secteur de rattachement

Annexe du siège

Déplacements professionnels

Emploi sédentaire

Définition de la fonction

Le Chargé d'adhésion assure la relation contractuelle et administrative du prospect. Il est le premier contact avec l'entreprise.

Ses missions principales sont les suivantes :

- Gestion de la relation multi-canal des prospects ;
- Conseil aux prospects ;
- Administration des dossiers d'adhésion ;
- Recherche, innovation et partage d'information ;
- Santé, sécurité et conditions de travail ;
- Qualité et amélioration continue ;
- RSE, Diversité et Inclusion.

Conditions d'exercice

Télétravail possible

Formation

Compétences en bureautique et en relations commerciales

Rattachement fonctionnel

-

Rattachement hiérarchique

Responsable Adhésions et Radiations

Classe CCN de référence

Classe 5, filière support

L'égalité professionnelle femmes-hommes, ainsi que la prise en compte de situation de handicap sont des préoccupations fortes du CMIE.

Il n'existe pas de métier au CMIE qui ne puisse être exercé indifféremment par une femme ou par un homme.

Toutes les fiches de fonction s'adressent indifféremment et explicitement tant aux femmes qu'aux hommes.

L'aménagement du poste de travail en cas de situation de handicap est prise en compte.

CHARTRE
DE LA
DIVERSITÉ
SIGNATAIRE

Le CMIE est signataire
de la Charte de la Diversité
depuis juin 2020.

ACTIVITE / COMPETENCES	DENOMINATION	S	A	M	E
ACTIVITE 1	GESTION DE LA RELATION MULTI-CANAL DES PROSPECTS				
COMPETENCE 1	Recueillir les données des prospects via différents canaux d'information (téléphone, courrier, plateforme...) afin de créer ou mettre à jour les dossiers adhérents au regard des documents fournis.				X
COMPETENCE 2	Administrer les accès et le portail adhérent.				X
COMPETENCE 3	Traiter les litiges et les réclamations en coordination avec le service concerné et en cohérence avec la politique définie.				X
ACTIVITE 2	CONSEIL AUX PROSPECTS				
COMPETENCE 1	Promouvoir et s'assurer de la compréhension par le prospect de l'offre de service de l'Association.				X
COMPETENCE 2	Répondre aux interrogations émanant des prospects portant sur les thématiques relatives à l'offre de service de l'Association, aux obligations réglementaires en matière de santé et de sécurité au travail, ou bien à toute autre demande relevant de son domaine de compétences.				X
ACTIVITE 3	ADMINISTRATION DES DOSSIERS D'ADHÉSION				
COMPETENCE 1	Identifier les besoins des prospects afin de leur transmettre la documentation adaptée (statuts CMIE, règlement intérieur, informations du site...) ou les orienter vers les professionnels concernés.			X	
COMPETENCE 2	Suivre les demandes d'adhésion en cours de traitement et effectuer les relances le cas échéant.			X	
COMPETENCE 3	Contrôler la conformité / complétude du dossier d'adhésion transmis par les prospects.				X
COMPETENCE 4	Saisir les données du dossier d'adhésion transmis afin de finaliser l'adhésion à l'Association et affecter l'adhérent à une équipe pluridisciplinaire.				X
ACTIVITE 4	RECHERCHE, INNOVATION ET PARTAGE D'INFORMATION				
COMPETENCE 1	Partager et diffuser à l'ensemble des acteurs concernés les informations propres à son métier et à son domaine en utilisant les modes de communication de l'Association et dans le respect des règles de confidentialité.			X	
COMPETENCE 2	Echanger, lors des réunions d'animation et de coordination internes, sur les problématiques rencontrées et sur les éventuelles solutions apportées ou à apporter.			X	
COMPETENCE 3	Mettre en œuvre une veille technique, réglementaire et métier afin de disposer en permanence d'une information à jour.		X		
COMPETENCE 4	Proposer des actions innovantes en lien avec son métier.			X	
COMPETENCE 5	Informé et répondre aux interrogations individuelles ou collectives portant sur les thématiques de son domaine de compétences.				X
COMPETENCE 6	Tracer la réalisation des actions au sein du dossier concerné et du logiciel métier.			X	
COMPETENCE 7	Réaliser le suivi et le reporting régulier de son activité métier auprès de sa hiérarchie et des acteurs concernés.				X
ACTIVITE 5	SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL				
COMPETENCE 1	Prévenir les éventuels dysfonctionnements et alerter son responsable lors de problématiques particulières dans le cadre de la QVCT : difficulté organisationnelle, signaux faibles, incohérences, souffrance au travail...		X		

ACTIVITE / COMPETENCES	DENOMINATION	S	A	M	E
ACTIVITE 6	QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE				
COMPETENCE 1	Se référer et appliquer les processus (procédures, modes opératoires...) de la qualité en lien avec son métier.			X	
COMPETENCE 2	Participer à la démarche d'amélioration continue du service (actions d'amélioration, événements indésirables, harmonisation...).			X	
ACTIVITE 7	RSE, DIVERSITÉ ET INCLUSION				
COMPETENCE 1	Inscrire ses actions dans le respect de la démarche RSE et ses enjeux sur les trois piliers : social/sociétal, relatif aux adhérents et environnemental.		X		

DÉFINITION DES NIVEAUX DE COMPÉTENCES

OBJECTIF COGNITIF	SENSIBILISATION	APPLICATION	MAÎTRISE	EXPERTISE
CARACTÉRISATION DE CE NIVEAU HIÉRARCHIQUE	Saisir des significations. Traduire des connaissances dans un nouveau contexte. Interpréter des faits à partir d'un cadre donné	Réinvestir des méthodes, des concepts et des théories dans de nouvelles situations. Résoudre des problèmes en mobilisant les compétences et connaissances requises	Percevoir des tendances. Reconnaître les sous-entendus. Extraire des éléments. Identifier les parties constituantes d'un tout pour en distinguer les idées	Utiliser des idées disponibles pour en créer de nouvelles. Généraliser à partir d'un certain nombre de faits. Mettre en rapport des connaissances issues de plusieurs domaines
CAPACITÉ À	Traduire et interpréter de l'information en fonction de ce qui a été appris	Sélectionner et transférer des données pour réaliser une tâche ou résoudre un problème	Distinguer, classer, mettre en relation les faits et la structure d'un énoncé ou d'une question	Concevoir, intégrer et conjuguer des idées en une proposition, un plan, un produit nouveau
HABILETÉS REQUISES	Connaissance	Connaissance Compréhension	Connaissance Compréhension Application	Connaissance Compréhension Application Analyse Évaluation
EXEMPLE	Connaître l'existence d'un logiciel	Utiliser le logiciel	Former à l'utilisation du logiciel	Faire évoluer le logiciel