

REFERENTIELS DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE CONTRÔLEUR DU RECOUVREMENT

La compétence est validée si au minimum 80%* des critères qui permettent d'apprécier l'acquisition de la compétence sont validés.
 Le CQP est validé si au minimum 80% des compétences qui le constituent sont acquises, soit 10 compétences sur les 12 compétences au total.
 *Lorsque les 80% n'aboutissent pas à un nombre entier, la règle d'arrondi classique sera prise en compte.

Intitulé du bloc de compétences : Contrôle sur pièces en Urssaf la bonne application de la législation et la conformité des déclarations des cotisants

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPÉTENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Contrôle l'application de la législation du recouvrement en examinant sur pièces en Urssaf, la conformité des déclarations effectuées par les entreprises entrant dans le périmètre du contrôle sur pièces et du diagnostic, et contribue à la lutte contre le travail dissimulé</p>	<p>Appliquer la législation, complexe et évolutive, la méthodologie et les procédures de contrôle des entreprises, en utilisant les outils et les bases documentaires dédiés, afin de garantir la saine concurrence entre les entreprises et de sécuriser les droits des salariés</p>	<p><u>Carnet de compétences</u> : Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maîtrise des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.</p> <p><u>Présentation de dossiers probants</u> : L'évaluation s'appuie sur une présentation des réalisations probantes (rapport de Contrôle Partiel d'assiette sur Pièces), réalisés pendant les périodes d'alternance (10 minutes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie son interlocuteur et la réalité de son environnement économique, social et juridique - Applique la méthodologie et la procédure de contrôle sur pièces : respecte les étapes de la procédure de contrôle, respecte le principe du contradictoire, bonne détection des anomalies, bonne argumentation, exactitude du chiffrage - Argumente l'application des textes aux situations présentées - Informe à bon escient le cotisant de ses droits et de ses obligations

		<p>Cette présentation est suivie d'un questionnaire/échange avec le jury portant sur les rapports choisis et le positionnement par rapport aux missions et enjeux (20 minutes) L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhende les évolutions de son environnement de travail afin de maintenir et faire évoluer ses compétences dans une logique de progrès continu - Utilise les outils et les bases documentaires dédiés
	<p>S'assurer de la bonne transmission par le cotisant de l'ensemble des documents juridiques, comptables et sociaux demandés, le cas échéant procéder à une relance, en s'appuyant sur les procédures dédiées, afin de débiter les investigations</p>	<p><u>Evaluation faite par :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - un directeur d'organisme de la branche Recouvrement ou son représentant, qui ne peut être l'employeur du candidat. - un pilote régional du contrôle ou un manager de service contrôle de la branche Recouvrement (d'une autre Urssaf que celle du candidat). - un représentant du certificateur Ucanss : Ucanss, Acoss ou par délégation l'I 4.10 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie la réalité des obligations sociales, juridiques et comptables du cotisant - Respecte les étapes du contrôle sur pièces et vérifie l'exhaustivité des documents mis à sa disposition - Identifie les renseignements ou documents manquants pour relancer le cotisant cas échéant - Utilise les outils et les bases documentaires dédiés
	<p>Exploiter les documents fournis par le cotisant, en les confrontant à la législation applicable et aux procédures en matière de contrôle des entreprises, en utilisant les outils et les bases documentaires dédiés, afin de vérifier la conformité des déclarations sociales et de procéder aux régularisations si</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les documents ou données - Vérifie la conformité des déclarations à la législation en vigueur au regard des documents transmis - Détecte le cas échéant les anomalies, procède au calcul

	nécessaire.		<p>du montant des régularisations à effectuer et l'explique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et résout, si nécessaire, les problèmes complexes rencontrés - Utilise les outils et les bases documentaires dédiés
	<p>Exploiter les PV partenaires, en appliquant la législation et les techniques spécifiques à la lutte contre le travail dissimulé, et en identifiant les zones d'incohérence détectées dans le cadre du contrôle sur pièces, afin de signaler les suspicions de fraude aux services compétents</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Argumente l'application des textes aux situations présentées - Respecte les étapes de la procédure d'exploitation des PV partenaires - Utilise les outils et les bases documentaires dédiés - Chiffre le montant des contributions et cotisations éludé au service adéquat - Coopère avec les autres services et partenaires extérieurs afin de renforcer l'efficacité des contrôles - Transmet selon les circuits définis
	<p>Organiser et planifier son activité, en tenant compte des priorités de service et des contraintes, afin d'atteindre les objectifs de qualité, de délais et de production attendus</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Organise son travail, planifie et priorise ses activités, au regard des objectifs qui lui sont attribués dans le cadre de sa délégation

			<ul style="list-style-type: none"> - Finalise le contrôle en respectant les délais de réalisation, dans la limite de sa mission de contrôle sur pièces - Rend compte de son activité, oralement et/ou par écrit, de manière structurée, régulière et pertinente - Alertes sa hiérarchie avec pertinence sur une situation complexe et/ou problématique et prend les mesures nécessaires - Utilise les outils de suivi à sa disposition
<p>Informe et conseille les cotisants sur la compréhension et l'application de la législation</p>	<p>Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec le cotisant, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables, afin de disposer des documents manquants ou d'apporter une réponse adaptée et compréhensible à la demande du cotisant</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Applique les étapes de l'entretien : formule d'accueil, questionnement/recherche du besoin, écoute active, reformulation, traitement de l'objection le cas échéant, synthèse et conclusion de l'entretien, prise de congé. - Applique les règles de communication orale (clarté, personnalisation, ton et débits adaptés, courtoisie, vocabulaire adapté à

			<p>l'interlocuteur...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applique les règles de communication écrite : accueil/introduction, rappel de la demande de l'utilisateur, clarté de la présentation et de la formulation (respect de la charte rédactionnelle, phrase courte, ton modéré et neutre), respect des règles d'écriture (orthographe et grammaire), conclusion - Adapte sa réponse à son interlocuteur - S'assure de la bonne compréhension de son interlocuteur et que toutes les demandes et besoins sont traités
	<p>Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer les situations difficiles ou exceptionnelles, dans le respect des valeurs et des principes de la Sécurité sociale et du service public</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Identifie une situation difficile ou exceptionnelle - Adapte son comportement à des situations difficiles ou exceptionnelles - Applique les règles de communication adaptées à une situation difficile ou exceptionnelle - Met en œuvre les procédures/process de

			<p>gestion de ces situations difficiles notamment pour assurer la sécurité des biens et des personnes</p>
	<p>Mener un entretien, en argumentant ses propos et en appliquant les règles de communication orale, afin d'apporter une réponse adaptée à son interlocuteur, de s'assurer de sa bonne compréhension et de le convaincre pour favoriser la compliance</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Applique les techniques de communication orale : fait preuve de clarté, de pédagogie, de politesse, adapte sa communication à son interlocuteur et au contexte, pratique une écoute active, en utilisant le questionnement et la reformulation en vue d'instaurer un échange constructif - Apporte la réponse adéquate à la demande du cotisant - Argumente afin de convaincre et de susciter l'approbation de son interlocuteur - Favorise les conditions du dialogue, anticipe et gère les situations de tension et conflits - S'assure de la bonne compréhension de son interlocuteur et que toutes les demandes et besoins sont

			traités
Formalise et argumente les conclusions du contrôle au terme des investigations menées	Rédiger la lettre d'observations, et si besoin une réponse à observations, en appliquant la législation, la procédure de contrôle et en utilisant les outils dédiés, afin de présenter un document structuré, d'argumenter et de motiver juridiquement ses décisions, et de s'assurer de leur bonne compréhension par le cotisant pour éviter les contentieux éventuels.		<ul style="list-style-type: none"> - Applique les techniques de communication écrite (clarté de la présentation, respect de la charte rédactionnelle et des règles d'écriture) et utilise à bon escient les outils de communication - Structure la lettre d'observations et/ou la réponse à observations conformément aux consignes et retranscrit avec exactitude les investigations réalisées - Argumente afin de convaincre et de susciter l'approbation de son interlocuteur - Fait preuve d'un esprit d'analyse, de rigueur et de synthèse dans sa communication écrite
	Formaliser le PV de contrôle, en appliquant la législation, la procédure de contrôle et en utilisant les outils dédiés, afin de présenter un document structuré, d'argumenter et de motiver		<ul style="list-style-type: none"> - Applique les techniques de communication écrite (clarté de la présentation, respect de la charte rédactionnelle et des règles d'écriture) et

	juridiquement ses décisions auprès de sa hiérarchie		<p>utilise à bon escient les outils de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structure le PV de contrôle conformément aux consignes et retranscrit avec exactitude les investigations réalisées - Argumente afin de convaincre et de susciter l'approbation de son interlocuteur - Fait preuve d'un esprit d'analyse, de rigueur et de synthèse dans sa communication écrite
	Signaler les suspicions de fraudes auprès des partenaires et personnes compétentes, en utilisant les procédures et les outils dédiés, afin de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale		<ul style="list-style-type: none"> - Coopère avec les autres services et partenaires extérieurs afin de renforcer l'efficacité des contrôles - Détecte les suspicions de fraudes - Transmet selon les circuits définis au service compétent - Utilise l'outil et la procédure adéquat
	Appliquer les règles de déontologie, du secret professionnel en respectant le cadre de référence, afin de répondre aux exigences du service public et de protéger les données des cotisants		<ul style="list-style-type: none"> - Respecte les obligations légales et réglementaires afférentes à la déontologie et au secret professionnel, et connaît les conséquences en cas de violation

			<ul style="list-style-type: none">- Porte les valeurs de la Sécurité Sociale en interne et auprès des cotisants : confidentialité, transparence, neutralité, égalité de traitement, loyauté- Consulte le dossier du cotisant uniquement en vue de son traitement et prévient toute situation de conflit d'intérêt- Respecte les règles de protection du système d'information
--	--	--	---