

## REFERENTIELS CQP CONSEILLER OFFRES DE SERVICE DE LA SECURITE SOCIALE

- La compétence est validée si au minimum 80% des critères qui permettent d'apprécier l'acquisition de la compétence sont validés.
- Le bloc de compétences est validé si au minimum 80% des compétences qui le constituent sont acquises.

### Bloc 1 : Gestion de la relation client

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires	Proposer l'offre de service adaptée à la situation de l'utilisateur, en développant un argumentaire clair, afin de garantir l'accès aux droits et services	<p><b><u>Carnet de suivi des compétences :</u></b> 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><b><u>Observation de situations réelles :</u></b> L'évaluation s'appuie sur une</p>	<p>Identifie la situation de l'utilisateur : parcours de vie, droits réels /potentiels, segmentation, catégorie de cotisant</p> <p>Identifie le ou les besoins de l'utilisateur au regard de sa situation</p> <p>Propose l'offre de service adaptée selon le profil et la situation de l'utilisateur</p> <p>Explique de façon claire l'offre de service selon le profil et la situation de l'utilisateur</p> <p>Promeut l'offre de service adaptée au profil et à la situation de l'utilisateur</p>

	<p>Appliquer la législation, les procédures en matière de relation écrite et/ou orale, en utilisant les outils dédiés, selon la situation et la demande de l'interlocuteur, afin d'apporter une réponse, fiable et complète</p>	<p>observation en situation réelle de travail suivi d'un questionnement en entretien de 15 minutes au regard des situations observées. L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p> <p><b>Situation observée</b> : 20 minutes de double écoute et à minima deux entretiens ou 20 minutes d'accueil physique et à minima deux entretiens et 5 courriers/courriels avec pré-sélection d'un panel représentatif des motifs récurrents.</p> <p><b>Evaluation faite par</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci).</li> <li>- L'organisme certificateur ou son délégué.</li> </ul>	<p>Identifie son interlocuteur selon les procédures en vigueur dans son organisme : demande un numéro d'identification, fait confirmer les éléments d'identification (civilité, adresse, ...), ... Applique le cadre juridique relatif à la demande de l'utilisateur Applique le cadre juridique relatif à la réponse Informe l'utilisateur de ses droits et obligations Utilise le SI et les bases documentaires de façon adaptée en cours d'entretien Apporte la réponse adéquate à la demande et à la situation générale de l'utilisateur</p>
	<p>Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables afin d'apporter une réponse adaptée et compréhensible.</p>		<p>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</p>

			<p>adaptés, courtoisie, vocabulaire adapté à l'interlocuteur, ...) et gestuelle le cas échéant (langage non verbal)</p> <p>Applique les règles de communication écrite : accueil/introduction, rappel de la demande de l'usager, 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</p> <p>Adapte sa réponse à son interlocuteur</p> <p>S'assure que la réponse apportée est bien comprise</p> <p>S'assure que toutes les demandes et besoins sont traités</p>
	<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>		<p>Identifie une situation difficile ou exceptionnelle (crise, risque, détresse, incivilité, atypique, complexe, ...)</p> <p>Adapte son comportement à des situations difficiles ou exceptionnelles</p> <p>Applique les règles de</p>

			<p>communication adaptées à une situation difficile ou exceptionnelle</p> <p>Met en œuvre les procédures/process de gestion de ces situations difficiles ou exceptionnelles notamment pour assurer la sécurité des biens et des personnes</p>
	<p>Tracer les échanges avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service</p>		<p>Enregistre les nouvelles informations et/ou rectifie celles déjà enregistrées</p> <p>Caractérise la demande au travers de l'outil(s) dédié(s)</p> <p>Formalise l'échange en respectant la procédure de traçabilité et de transmission selon les consignes en vigueur et dans l'outil(s) dédié(s)</p> <p>Transmet la demande si nécessaire</p>
	<p>Organiser le traitement des demandes en fonction du flux et des priorités, en utilisant les outils dédiés, afin d'atteindre les objectifs de qualité, de délais et de production attendus</p>		<p>Suit ses statistiques de production pour atteindre les objectifs qui lui sont définis</p> <p>Organise son activité au regard des objectifs/priorités donnés dans le cadre de sa délégation</p> <p>Respecte les délais de production de ses activités et applique les consignes de production (notamment dans</p>

			<p>la gestion de la durée des entretiens)</p> <p>Se réfère aux indicateurs et les intègre à son organisation de travail</p> <p>Utilise les outils adéquats</p>
--	--	--	--

**Bloc 2 : Contribution à la démarche de maîtrise des risques**

<p>Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités</p>	<p>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 usagers</p>	<p><b><u>Carnet de suivi des compétences :</u></b> Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maîtrises des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.</p> <p><b><u>Présentation d'une situation professionnelle rencontrée par le candidat :</u></b> L' évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat d'une situation professionnelle traitée (10 minutes) qui permet à celui-ci d'aborder à minima deux compétences du bloc (Pas de</p>	<p>Identifie les obligations et/ou le cadre légal et réglementaire afférents à la déontologie et au secret professionnel et les conséquences en cas de violation</p> <p>Respecte les règles du secret professionnel et/ou les chartes/codes de déontologie en vigueur</p> <p>Consulte le dossier de l'utilisateur uniquement en vue de son traitement et prévient toute situation de conflit d'intérêt</p> <p>Respecte les obligations liées aux principes de service public et des valeurs de la sécurité sociale : confidentialité, transparence, neutralité, égalité de traitement...</p> <p>Respecte les règles de protection du système</p>
--	--	--	--

	<p>Travailler en coopération avec les autres services et partenaires, en s'appuyant sur les qualités relationnelles attendues, les procédures de travail et les règles de communication afin de garantir la qualité du service rendu</p>	<p>transmission de documents, ni de supports, par le candidat à l'évaluateur). Suivi d'un échange avec les évaluateurs (10 minutes) notamment pour évaluer les compétences non abordées par le candidat, le cas échéant. L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p> <p><b>Evaluation faite par :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci).</li> <li>- L'organisme certificateur ou son délégué</li> </ul>	<p>d'information Applique le cadre réglementaire de traitement des données personnelles</p> <p>Délivre des informations aux interlocuteurs et partenaires habilités selon la communication autorisée Demande des informations aux interlocuteurs ou partenaires dans les situations qui le nécessitent et complète le dossier de l'usager le cas échéant Applique les règles de communication orale (clarté, politesse, personnalisation...) et/ou les règles de communication écrite (respect de la charte rédactionnelle, phrases courtes, orthographe et grammaire correctes...)</p> <p>Identifie les situations où le recours à des tiers est nécessaire Mobilise des solutions adaptées à la résolution de difficultés /problèmes Alerte son manager ou la personne ressource et le fait à</p>
	<p>Recourir aux personnes référentes à bon escient, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler des difficultés individuelles, des dysfonctionnements et des situations difficiles rencontrées, et de proposer des mesures correctives ou des axes d'amélioration</p>		

			<p>bon escient          Applique les procédures adaptées à la situation</p>
	<p>Participer à la prévention des indus en appliquant les règles et les procédures afin de garantir les droits des usagers et de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale</p>		<p>Informe et communique sur les obligations de déclaration des usagers          Utilise si nécessaire les différents portails partenaires mis à sa disposition          Réclame si nécessaire des pièces justificatives à l'usager          Réalise les contrôles de cohérence et rectifie si nécessaire la situation ou le dossier et la notifie à l'usager</p>
	<p>Signaler les suspicions de fraudes auprès des services compétents, en utilisant les procédures et les outils dédiés, afin de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale</p>		<p>Détecte les suspicions de fraudes          Transmet selon les circuits définis au service compétent          Utilise l'outil et la procédure adéquats</p>

### Bloc 3 : Promotion des offres de services

<p>Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires</p>	<p>Promouvoir les offres de services de la Sécurité sociale, en échangeant avec l'utilisateur, afin de faciliter et d'accompagner ses démarches</p>	<p><b>Carnet de suivi compétences :</b> 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><b>Observation de situations réelles :</b> L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail suivi d'un questionnement en entretien de 15 minutes au regard des situations observées. L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p>	<p>Personnalise l'échange (utilisation de la civilité M./Mme ou nom en rendez-vous...) selon les consignes en vigueur dans son réseau Propose à l'utilisateur l'offre de service sur rebond ou adaptée à ses usages ou à son profil, en argumentant son propos Utilise le discours client/éléments de langage/script pour répondre aux questions et/ou objections de l'utilisateur Adopte une posture pro active dans la promotion de l'offre de services (aller vers, induire, anticipation,...)</p>
	<p>Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des outils digitaux, en identifiant son profil, afin de le rendre autonome dans l'utilisation des services</p>	<p><b>Situations observées :</b> 20 minutes de double écoute et à minima deux entretiens ou 20 minutes d'accueil physique et à minima deux entretiens.</p> <p><b>Evaluation faite par :</b></p>	<p>Identifie le profil de l'utilisateur (segmentation, "persona", autonomie numérique, autonomie administrative, ...) au travers des outils développés dans son réseau Promeut l'offre de services digitale adaptée au profil et à</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci).</li> <li>- L'organisme certificateur ou son délégué</li> </ul>	<p>la situation de l'utilisateur dans le cadre de la stratégie de son réseau (multicanal, crosscanal, ...)</p> <p>Explique de manière adaptée l'utilisation des services digitaux (adapte sa réponse à l'utilisateur, assiste l'utilisateur dans la prise en main du service digital, ...)</p>
	<p>Guider l'utilisateur en fonction de sa situation, vers les partenaires internes ou externes, afin de simplifier ses démarches et couvrir l'ensemble des risques sociaux</p>		<p>Identifie la situation de l'utilisateur</p> <p>Accompagne l'utilisateur dans sa démarche en appliquant les procédures et guides utilisateurs</p> <p>Orienté à bon escient l'utilisateur vers le partenaire compétent</p>

--	--	--	--

**Bloc 4 : Traitement des données**

Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information	Analyser la conformité des données entrantes avec les données présentes dans le système d'information, en utilisant les procédures et outils dédiés, afin de permettre le traitement des dossiers et de fiabiliser les données du système d'information	<b>Carnet de suivi des compétences :</b> 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	Vérifie le dossier et la complétude des pièces / informations communiquées selon les procédures en vigueur Recherche l'information nécessaire en autonomie au regard de la donnée
--	---	--	---

		<p>carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.</p> <p><b>Observation de situations réelles :</b> L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail de traitement à réaliser par le candidat suivi d'un questionnement en entretien de 15 mn au regard des situations observées.</p> <p>L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p> <p><b>Situations observées :</b> 20 minutes d'observation sur des situations de traitement de données et/ou de traitement de masse.</p> <p><b>Evaluation faite par :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci).</li> <li>- L'organisme certificateur ou son délégataire.</li> </ul>	<p>transmise</p> <p>Utilise le ou les outils adéquats et les bases documentaires</p> <p>Estime/simule le résultat potentiel ou analyse l'impact sur le dossier et la situation de l'utilisateur</p>
	<p>Effectuer des mises à jour des données de l'utilisateur, en appliquant la législation et en utilisant les procédures associées et outils dédiés, afin de permettre le traitement des dossiers et de fiabiliser les données du système d'information</p>		<p>Saisit de nouvelles données et/ou les rectifie afin de mettre le dossier en conformité</p> <p>Applique les procédures de traitement / référentiel des bonnes pratiques</p> <p>Utilise le ou les outils adéquats</p>
	<p>Vérifier les informations saisies avec le résultat du traitement, en combinant l'utilisation des outils et les procédures adaptées, afin de permettre le traitement des dossiers et de fiabiliser les données du système d'information</p>		<p>Contrôle que la saisie correspond au résultat attendu</p> <p>S'assure de la qualité de son travail (et rectifie si nécessaire) en appliquant la procédure d'autocontrôle existante</p> <p>Identifie les impacts du traitement sur le dossier (indus, rappel, renouvellement des droits,...)</p>

Transmettre toutes les données nécessaires au traitement des dossiers en utilisant les procédures et les outils appropriés afin d'en assurer une gestion complète

Transmet les informations à bon escient  
Transmet les informations au bon service  
Transmet les informations en utilisant le bon canal et/ou outil adéquat