

REFERENTIELS DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE INSPECTEUR 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 11 compétences sur les 14 compétences au total.

*Lorsque les 80% n'aboutissent pas à un nombre entier, la règle d'arrondi classique sera prise en compte.

| 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>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|--|---|--|---|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| <p>Contrôle l'application des législations en examinant (en entreprise, chez un tiers ou en URSSAF) la conformité des déclarations effectuées par les cotisants ou les contribuables</p> | <p>Appliquer la législation de la Sécurité sociale et les législations connexes (droit du travail...), complexes et évolutives, la méthodologie et les procédures de contrôle des entreprises, en utilisant les outils et les bases documentaires dédiés, dans des situations variées sur des dossiers potentiellement à forts enjeux financiers et/ou avec un risque déclaratif important, 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 de deux à trois réalisations probantes, composées de dossiers de contrôle, rencontrées lors des phases d'alternance (10 minutes). Cette présentation est suivie d'un questionnement/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"> - Identifie son interlocuteur et la réalité de son environnement économique, social et juridique - Applique la méthodologie et la procédure de contrôle : 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 à la diversité des situations présentées - Informe à bon escient le cotisant de ses droits et de ses obligations - Réalise une veille régulière des publications juridiques et/ou des consignes métiers mises à disposition par son |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>La compétence est validée si au minimum 80% des critères qui permettent d'apprécier l'acquisition de la compétence sont validés.</p> <p>Le CQP est validé si au minimum 80% des compétences qui le constituent sont acquises.</p> | <p>organisme et/ou par l'ACOSS afin de maintenir ses connaissances en matière d'assiette de cotisations sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilise les outils et effectue des recherches sur les bases documentaires dédiés en toute autonomie |
| | <p>S'assurer de la bonne mise à disposition par le cotisant de l'ensemble des documents juridiques, comptables, sociaux et fiscaux demandés, le cas échéant procéder à une nouvelle demande ou solliciter d'autres organismes et/ou partenaires, en s'appuyant sur les procédures dédiées, afin de débiter les investigations</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Identifie la réalité des obligations sociales, fiscales, juridiques et comptables du cotisant et adapte ses demandes en conséquence - Respecte les étapes du contrôle et vérifie l'exhaustivité des documents mis à sa disposition - Identifie les renseignements ou documents manquants pour relancer le cotisant/partenaires/tiers/autres services de l'Urssaf, le 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</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Analyse les documents ou données du cotisant/partenaires/tiers/autres services de l'Urssaf - Vérifie la conformité des déclarations à la législation en vigueur au regard des |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | régularisations si nécessaire | | <p>documents transmis et des faits constatés lors du contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détecte le cas échéant les anomalies, procède au calcul du montant des régularisations à effectuer et l'explique - Analyse et résout les problèmes rencontrés - Utilise les outils et les bases documentaires dédiés |
| | Adapter sa méthode de contrôle au profil, à l'organisation et au système d'information de l'entreprise, en procédant aux vérifications en toute autonomie sur place et dans des situations complexes et imprévues, afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires au contrôle | | <ul style="list-style-type: none"> - Adapte la méthodologie et la procédure de contrôle au contexte socioéconomique et technique de l'entreprise - Identifie les interlocuteurs (au sein de l'entreprise, partenaires, services Urssaf et services applicatifs) susceptibles de fournir les informations nécessaires au contrôle - Réalise des actions de contrôle sur place en toute autonomie |
| | 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 | | <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 - Finalise le contrôle en respectant les délais de |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | <p>réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rend compte de son activité, oralement et/ou par écrit, de manière structurée, régulière et pertinente - Alerte sa hiérarchie avec pertinence sur une situation complexe et/ ou problématique et prend les mesures nécessaires - Utilise les outils de suivi à sa disposition |
| Recherche les infractions de travail dissimulé en prenant en compte l'environnement de l'entreprise | Préparer et mettre en œuvre les actions de lutte contre le travail dissimulé, 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"> - Adapte les ressources à mobiliser aux enjeux du contrôle - Applique la méthodologie et la procédure de contrôle en fonction de l'environnement économique de l'entreprise - Détecte les infractions de travail dissimulé, procède au calcul du montant des régularisations à effectuer et l'explique - Utilise les outils et les bases documentaires dédiés - Identifie et contribue aux finalités de son métier |
| | Préparer et conduire des auditions auprès des salariés et/ou représentants de l'entreprise, en adoptant une attitude réceptive et favorisant le dialogue, afin d'obtenir les informations nécessaires à la | | <ul style="list-style-type: none"> - Applique des méthodes de communication en adéquation avec la situation et ses interlocuteurs - Respecte la procédure de |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | bonne vérification du dossier/de la situation de l'entreprise | | <p>contrôle et le formalisme en matière d'audition selon la qualité (salarié ou mise en cause) de son interlocuteur : notification des droits, recueil du consentement, information de l'objet du délit, questionnaire, procès-verbal d'audition, signature du PV d'audition...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pose les questions qui vont permettre d'appréhender la réalité de la situation de l'entreprise (fraude ou pas fraude) |
| | Coopérer avec les corps de contrôle habilités à lutter contre la fraude, en leur transmettant dans le cadre légal les informations nécessaires, afin de mener à bien les phases d'investigations et de rédiger ses conclusions | | <ul style="list-style-type: none"> - Identifie les compétences et prérogatives des corps de contrôle habilités à lutter contre la fraude pour organiser et participer aux actions de contrôle menées en partenariat - Participe à la coopération entre les partenaires - Transmet et diffuse dans le cadre légal les informations nécessaires au bon fonctionnement des partenariats |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <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 au cotisant</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Explique au cotisant la procédure de contrôle et ses finalités - Applique les règles de communication orale (clarté, personnalisation, ton et débits adaptés, courtoisie, vocabulaire adapté à l'interlocuteur...) - 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 - Adapte sa réponse à son interlocuteur, en faisant preuve de pédagogie - S'assure de la bonne compréhension de son interlocuteur et que toutes les demandes et besoins sont traités - Répond aux questions des entreprises sur les nouvelles mesures et les politiques de contrôle |
|---|---|--|---|

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <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"> - Respecte les étapes de l'entretien en face à face, selon la procédure qui correspond aux objectifs poursuivis : 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 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 et s'assure de sa bonne compréhension - Argumente afin de convaincre et de susciter l'approbation de son interlocuteur |
|--|---|--|--|

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer des situations potentiellement conflictuelles ou émotionnellement difficiles, 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 potentiellement difficile ou exceptionnelle (conflit, conséquences des résultats du contrôle, détresse émotionnelle, médiatisation...) pour l'anticiper - Favorise les conditions du dialogue, anticipe et gère les situations difficiles - Applique les règles de communication adaptées à une situation difficile ou exceptionnelle - Adapte son comportement et les modalités du contrôle à ces situations - Met en œuvre les procédures/process de gestion de ces situations difficiles notamment pour assurer la sécurité des biens et des personnes |
| <p>Formalise et argumente les conclusions du contrôle au terme des investigations menées</p> | <p>Tracer et argumenter précisément ses investigations, en utilisant les outils dédiés au contrôle, afin de permettre la mise en œuvre d'une supervision efficace du manager dans les cas définis nationalement et régionalement, de procéder à la sécurisation juridique des lettres d'observations et plus généralement de concourir à la maîtrise des activités de</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Complète à bon escient le référentiel des investigations dans les outils du contrôle - Argumente ses conclusions de manière précise et détaillée, à l'appui de la législation - Applique les techniques de communication écrite (clarté de la présentation, respect de |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | l'organisme | | <p>la charte rédactionnelle et des règles d'écriture) et utilise à bon escient les outils de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sollicite à bon escient son manager en cas de situation complexe (point de législation, situation conflictuelle avec le cotisant...) |
| | <p>Rédiger les produits du contrôle (lettre d'observation, réponse à observation, rapport de contrôle, PV pénal...), en appliquant la législation, la jurisprudence et la procédure de contrôle, en utilisant les outils dédiés et en sollicitant si nécessaire les services de sécurisation juridique pour assurer sa position, afin de présenter un document structuré, d'argumenter et de motiver juridiquement ses décisions et de s'assurer de leur bonne compréhension par l'interlocuteur visé</p> | | <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 les produits du contrôle conformément aux consignes et retranscrit avec exactitude les investigations réalisées - Expose ses conclusions de manière factuelle et pédagogique pour favoriser la compréhension et l'adhésion de son interlocuteur - 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 |
| | 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 - 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 |

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle : Règlement des jurys et modalités de certification