

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <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
<b>BLOC 1 : ACCUEILLIR LES ADHÉRENTS DE LA MSA ET LES TIERS EN ENVIRONNEMENT MULTICANAL</b>			
<b>A1 Accueil multicanal hors rendez-vous des adhérents ainsi que des tiers (accueil électronique, accueil physique et téléphonique non programmé) et prise en compte des demandes entrantes</b>	<b>C1.1</b> Accueillir les adhérents et les tiers en adaptant sa communication au profil des interlocuteurs et en veillant à faciliter l'accueil des publics étrangers ou en situation de handicap afin de réussir la prise de contact.	<b>Mises en situation professionnelles réelles ou reconstituées</b> Le candidat est observé en situation réelle ou reconstituée d'accueil multicanal et de prise en charge des demandes entrantes : pré-accueil (physique), accueil téléphonique et accueil électronique. L'observation du jury professionnel portera sur plusieurs situations d'accueil : entre 3 et 5 pour chacune des trois modalités d'accueil citées. Le candidat devra gérer la file d'attente ou le flux d'appels entrants, répondre à des sollicitations simples, orienter les adhérents ou les tiers. Pour la mise en situation d'accueil téléphonique, les évaluateurs procéderont à une double écoute.	<u>Qualité de l'accueil :</u> - Les enjeux de la relation de service sont connus (personnalisation, réactivité, fidélisation, image de l'organisation, etc.) - Les profils d'adhérents (salariés, ayant-droit, exploitants, employeurs de main-d'œuvre, retraités, etc.) et de tiers (tuteurs, curateurs, professionnels de santé, notaires, etc.) sont connus - Le comportement est professionnel et renvoie une image positive (écoute, sourire, courtoisie) - Les règles de confidentialité sont respectées (respect des principes de levée de l'anonymat, respect tutelle / curatelle, etc.) - La communication est adaptée aux personnes en situation de handicap et aux publics étrangers (recours à des méthodes et outils de communication adaptés, relais auprès de personnes ressources, etc.)
	<b>C1.2</b> Analyser les demandes entrantes (écrites ou orales) en identifiant le motif et le besoin de l'adhérent afin de l'informer ou de l'orienter vers le bon interlocuteur.	Les différentes mises en situation professionnelles seront suivies d'un entretien avec les évaluateurs.	<u>Composition du jury d'évaluation :</u> 2 professionnels du métier issus de la branche. Ce jury est appelé jury local d'évaluation.

	<p><b>C1.3</b> Répondre à une sollicitation simple, orale ou écrite, en appliquant les fondamentaux des techniques de communication selon le canal de contact utilisé et en respectant le périmètre de son activité afin d'apporter une réponse à l'adhérent.</p>		<p><u>Qualité de la communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes de l'écoute active sont respectées (dans le cas d'une réponse orale : écoute, questionnement, reformulation)</li> <li>- Les différents canaux de communication (téléphone, mail, face à face, etc.) et leurs spécificités sont connus</li> <li>- La messagerie sécurisée permettant de gérer la relation avec les adhérents à distance est utilisée à bon escient</li> <li>- La réponse apportée est formulée avec clarté et précision (vocabulaire compréhensible, phrases simples, etc.)</li> <li>- La situation de handicap est prise en compte le cas échéant dans sa réponse</li> <li>- L'orientation vers le service ou l'organisme approprié est effectuée le cas échéant</li> </ul>
	<p><b>C1.4</b> Informer les adhérents sur l'ensemble des domaines couverts par la MSA (santé, retraite, famille, cotisations), dans le respect de la législation en vigueur et en s'assurant de sa compréhension pour favoriser l'accès aux droits.</p>		<p><u>Qualité et pertinence des informations transmises :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La législation en vigueur en matière de santé, retraite, famille et cotisations est connue</li> <li>- La réglementation est vulgarisée : le vocabulaire technique est simplifié et traduit dans un langage accessible et facilement compréhensible</li> <li>- Les informations transmises sont pertinentes et correspondent à la demande et/ou la situation de l'interlocuteur</li> </ul>
	<p><b>C1.5</b> Organiser son activité en gérant les flux d'appels ou de visiteurs et en planifiant les rendez-vous avec les adhérents (sur demande ou sur proposition) pour leur apporter des réponses dans les meilleurs délais.</p>		<p><u>Efficacité de l'organisation de l'activité d'accueil :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de gestion du temps et de planification des rendez-vous ou de relance sont rigoureusement complétés, suivis et mis à jour</li> <li>- L'organisation de l'activité est ajustée en fonction de changements ou d'aléas</li> <li>- Les processus de gestion des flux fixés par l'encadrement sont respectés</li> <li>- Les demandes sont priorisées en cas de flux importants</li> </ul>
<p><b>A2 Gestion de l'accueil physique et téléphonique dans des situations complexes</b></p>	<p><b>C1.6</b> Prévenir les situations complexes lors de l'accueil des adhérents en s'appuyant sur les outils disponibles et en adoptant une posture bienveillante en vue de prévenir les risques psychosociaux.</p>		<p><u>Pertinence des méthodes de prévention des situations difficiles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations complexes les plus fréquemment rencontrées (rupture de droits, retards de paiement, précarité, blocages administratifs, etc.) sont identifiées</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions favorables à la prévention de conflit sont connues et mises en place (bienveillance, écoute active, non-jugement, etc.)</li> <li>- Les outils de prévention à disposition sont connus et mobilisés (formation interne, guides, échanges avec des pairs)</li> <li>- Les risques psychosociaux liés au métier de chargé d'accueil sont identifiés (dissonance émotionnelle, charge mentale, agressions verbales et/ou physiques, etc.)</li> </ul>
	<p><b>C1.7</b> Repérer lors de l'échange avec l'adhérent des signaux de fragilité morale et sociale en étant attentif à son discours et à son comportement pour désamorcer une situation conflictuelle.</p>		<p><u>Pertinence de l'analyse d'une situation de fragilité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les causes (séparation, deuil, etc.) et signaux (mots utilisés, voix, etc.) de fragilité morale et sociale sont connus</li> <li>- Un cadre sécurisant est posé (règles pour le bon déroulement de l'entretien, mise en confiance, écoute active, etc.)</li> <li>- La communication verbale et non verbale de l'interlocuteur est analysée</li> <li>- Les causes du mal-être sont identifiées via un questionnement</li> <li>- Des solutions visant à désamorcer une situation conflictuelle sont identifiées</li> </ul>
	<p><b>C1.8</b> Gérer une situation d'accueil difficile en adaptant son attitude et son discours afin de trouver une solution appropriée et personnalisée.</p>		<p><u>Pertinence de la gestion d'une situation d'accueil difficile :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations d'accueil difficiles sont identifiées (agressivité physique ou verbale, détresse sociale et morale, etc.)</li> <li>- Les techniques de gestion des conflits sont connues</li> <li>- Une analyse objective et minutieuse de la situation est effectuée</li> <li>- Le comportement et le discours sont adaptés à la situation (écoute active, comportement assertif, etc.)</li> <li>- Une solution appropriée est proposée (orientation vers des partenaires ou des organismes externes, alerte / relais auprès de collègues, inscription de l'adhérent dans les parcours clients existants, etc.)</li> <li>- Le plan mal-être est connu</li> <li>- Les procédures de signalement RPS (Risques Psycho-Sociaux (RPS) sont connues et appliquées correctement</li> <li>- Les personnes et services compétents sont identifiés</li> </ul>

**BLOC 2 : ACCOMPAGNER LES ADHERENTS DE LA MSA DANS LEURS DEMARCHES**

<p><b>A3 Conduite d'entretiens physiques ou téléphoniques sur rendez-vous</b></p>	<p><b>C2.1</b> Rechercher des informations sur la législation en matière de retraite, de santé, de famille, de cotisations en s'appuyant sur les ressources et outils disponibles en vue d'apporter des réponses fiables et actualisées aux adhérents.</p> <p><b>C2.2</b> Préparer un entretien avec un adhérent en analysant les informations collectées sur sa situation, en identifiant les points clés et les questions à poser en vue de cerner ses attentes et d'apporter une réponse complète.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée</b> Le candidat est observé en situation réelle ou reconstituée d'entretien sur rendez-vous (physique ou téléphonique). Il s'agira soit d'un rendez-vous prestations (bilan sur la situation de la personne sur chaque point de législation permettant d'identifier les droits potentiels), soit d'un rendez-vous EIR (Entretien Individuel Retraite).</p> <p>La mise en situation professionnelle sera suivie d'un entretien avec les évaluateurs.</p> <p><u>Composition du jury d'évaluation</u> : 2 professionnels du métier issus de la branche. Ce jury est appelé jury local d'évaluation.</p>	<p><u>Qualité de la veille :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources et les outils de veille de la MSA (portail des législations, Essentiel Accueil, Gestion des Espaces ARSENE, Entretien Information Retraite, etc.) sont connus et correctement utilisés</li> <li>- Les informations recueillies sont fiables et d'actualité</li> <li>- Les différentes sources d'information susceptibles d'impacter le conseil donné à l'adhérent sont analysées</li> </ul> <p><u>Qualité de la préparation de l'entretien :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs de l'entretien sont définis (répondre à la demande de l'adhérent, complétude du dossier, etc.) au regard des éléments à disposition</li> <li>- Les informations existantes sur l'adhérent sont collectées dans le système d'information de la MSA</li> <li>- Le dossier de l'adhérent est analysé</li> <li>- Les droits potentiels sont identifiés</li> <li>- Les points clés de l'entretien sont identifiés</li> <li>- Le déroulement de l'entretien est structuré (informations collectées et celles à transmettre, argumentaire, présentation des services en ligne, etc.)</li> </ul> <p><u>Qualité de l'entretien :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de conduite d'un entretien sont appliquées (écoute active, dialogue, argumentation, présentation, etc.)</li> <li>- Les spécificités du rendez-vous téléphonique, en visioconférence ou en face-à-face sont connues</li> <li>- Les règles de confidentialité sont respectées</li> <li>- Les informations collectées à l'issue de l'entretien sont analysées</li> <li>- Les tâches à accomplir à l'issue de l'entretien sont identifiées (gestion des contacts, suivi du dossier, information back office, etc.)</li> </ul>
<p><b>A4 Accompagnement personnalisé dans les formalités et dans l'utilisation des services de la MSA lors d'un entretien programmé ou non</b></p>	<p><b>C2.4</b> Faire le point avec l'adhérent sur sa situation personnelle et professionnelle en identifiant les aides et les prestations sociales auxquelles il peut prétendre afin de faciliter son accès à de nouveaux droits.</p>		<p><u>Qualité du bilan de la situation de l'adhérent :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations sur les changements de situation de l'adhérent de la MSA sont collectées (situation familiale, professionnelle, etc.)</li> <li>- L'offre de services (prévention des risques psycho-sociaux, accueil du jeune enfant, etc.) est connue et expliquée</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations de non-recours aux droits sont détectées</li> <li>- Les éventuels impacts de la demande de l'adhérent sur ses droits et devoirs relatifs aux autres législations sont anticipés et étudiés</li> <li>- Les éventuelles fraudes sont détectées</li> </ul>
	<p><b>C2.5</b> Accompagner un adhérent dans ses démarches liées à de nouvelles demandes de prestations ou de services en lui présentant les formulaires à compléter et les pièces nécessaires afin que sa situation soit à jour et que ses droits soient calculés au plus juste.</p>		<p><u>Qualité de l'accompagnement dans les démarches :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les démarches sont expliquées et clarifiées</li> <li>- Les formulaires à compléter et les pièces à joindre sont présentés</li> <li>- Des réponses aux questions de l'adhérent (délai de traitement, précisions, etc.) sont apportées</li> </ul>
	<p><b>C2.6</b> Promouvoir l'offre de services en ligne de la MSA auprès d'un adhérent en identifiant ceux pertinents au regard de ses besoins afin de l'inciter à les utiliser.</p>		<p><u>Qualité de la promotion de l'offre de services en ligne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offre de services en ligne de la MSA et des partenaires (outils de simulation, de vérification d'attestations, de prise de rendez-vous, etc.) est connue</li> <li>- Les ressources documentaires (Essentiel Accueil, fiches argumentaire) et les personnes ressources de la MSA (réfèrent Services en Ligne de la caisse) sont connues et mobilisées à bon escient</li> <li>- L'argumentaire type d'utilisation des services en ligne de la MSA est assimilé et réutilisé selon les besoins identifiés</li> <li>- Les services proposés à un adhérent sont pertinents et répondent à ses besoins et à sa situation</li> <li>- Les intérêts et le fonctionnement des services proposés sont clairement expliqués</li> </ul>
<b>BLOC 3 : ASSURER LE SUIVI DES DOSSIERS DES ADHÉRENTS DE LA MSA</b>			
<p><b>A5</b> Formalisation et partage des informations recueillies auprès des adhérents</p>	<p><b>C3.1</b> Saisir les informations recueillies sur l'adhérent en utilisant les outils de la MSA, dans le respect des règles de protection des données, en vue de tracer les échanges et les documents transmis ou reçus.</p>	<p><b>Épreuve n° 1 : Etude de cas</b> (compétences 3.1 à 3.5) A partir d'un cas fictif proposé, qui reposera sur le suivi d'un dossier d'adhérent post-entretien, le candidat devra tracer, vérifier et relayer les informations ou documents aux bons interlocuteurs. Le candidat analysera et expliquera par ailleurs ses choix ainsi que ses méthodes pour participer à la qualité de</p>	<p><u>Qualité des informations saisies :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de saisie de la MSA (gestion des contacts, Référentiel des Coordonnées médiatiques, Gestion des Données Electroniques) sont connus et utilisés à bon escient</li> <li>- Les saisies, téléchargements et mises à jour administratives du dossier sont effectuées (données et documents transmis ou reçus)</li> <li>- Les règles de protection des données (RGPD) sont respectées</li> </ul>
	<p><b>C3.2</b> Coopérer avec les autres services et acteurs de la MSA en leur transférant les demandes les concernant et en leur</p>		<p><u>Qualité des informations transmises :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rôle des différents services et acteurs de la MSA (santé, famille contrôle médical, etc.) sont connus</li> </ul>

	<p>communiquant les informations recueillies pour une étude potentielle des droits.</p>	<p>service. Le cas étudié portera sur un dossier « précarité ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations à transmettre sont sélectionnées en fonction de l'interlocuteur et de son rôle</li> <li>- Les informations sont communiquées à l'oral comme à l'écrit dans un style synthétique et un langage adapté (vocabulaire professionnel, orthographe et syntaxe soignées, etc.)</li> <li>- Les informations sont transmises aux bons interlocuteurs</li> </ul>
	<p><b>C3.3</b> Vérifier les informations et les documents transmis par les adhérents en veillant à la convergence des données dans le système d'information en vue de garantir leur authenticité et la complétude du dossier.</p>	<p><b>Épreuve n° 2 : Mise en situation reconstituée</b> (compétence 3.6) Le candidat utilisera un script, qu'il adaptera le cas échéant. Il tracera les appels dans l'outil dédié.</p> <p>La mise en situation sera suivie d'un entretien avec les évaluateurs.</p> <p><u>Composition du jury d'évaluation</u> : 2 professionnels du métier issus de la branche. Ce jury est appelé jury local d'évaluation.</p>	<p><u>Pertinence des vérifications effectuées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de lutte contre la fraude et de maîtrise des risques de la MSA sont connues pour son périmètre et appliquées</li> <li>- Les données recueillies sont comparées à celles du système d'information de la MSA</li> <li>- Les documents sont authentifiés</li> <li>- La complétude du dossier est vérifiée</li> <li>- Les anomalies détectées dans la situation d'un adhérent sont signalées au back office</li> </ul>
<p><b>A6 Participation à la qualité de service et à son amélioration</b></p>	<p><b>C3.4</b> Questionner ses pratiques professionnelles en matière d'accueil en vue de les améliorer et de contribuer à la qualité de service, au regard des orientations stratégiques pluriannuelles de la MSA (Convention d'Objectifs et de Gestion et Contrat Pluriannuel de Gestion).</p>		<p><u>Pertinence du questionnement sur ses pratiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs du service (indicateurs tels que le taux d'appels aboutis, le délai de traitement MMMR, nombre d'entretiens individuels retraite ou d'entretiens prestation à réaliser par an, etc.) sont connus</li> <li>- Les principales orientations stratégiques pluriannuelles de la MSA (Convention d'Objectifs et de Gestion et Contrat Pluriannuel de Gestion) sont comprises dans le contexte de son activité</li> <li>- Les pratiques professionnelles sont analysées (satisfactions, difficultés rencontrées)</li> <li>- Des pistes d'amélioration et les moyens de leur mise en œuvre sont identifiés (formation, échanges avec les pairs, etc.)</li> <li>- Des propositions d'amélioration de l'accueil et des pratiques professionnelles (adaptation de la communication au public, mise en place de permanences d'accueil ou de rendez-vous pour des publics spécifiques, etc.) sont faites</li> </ul>
	<p><b>C3.5</b> Se tenir à jour des nouveautés législatives de son périmètre d'activité et des règles de fonctionnement internes en utilisant les ressources disponibles afin de maintenir les compétences, d'actualiser les</p>		<p><u>Qualité de la veille législative et vie du service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources et les outils de veille à mobiliser sont connus (ressources documentaires, échanges entre pairs, réunions d'information, formations, etc.)</li> </ul>

	<p>pratiques et d'apporter des réponses fiables aux adhérents.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les nouveautés législatives et les évolutions des services de la MSA sont connues</li> <li>- Les règles de fonctionnement internes (procédures internes au service et procédures transversales) et leurs mises à jour sont connues</li> </ul>
<p><b>A7 Participation aux campagnes d'appels sortants</b></p>	<p><b>C3.6</b> Réaliser les campagnes d'appels sortants en contactant les adhérents issus du fichier cible et en utilisant le script pour les informer sur les prestations sociales et les services auxquels ils peuvent prétendre.</p>		<p><u>Qualité des campagnes d'appels sortants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le script type d'appel sortant est connu et réutilisé, tel quel ou adapté</li> <li>- Les différentes thématiques d'appels sortants sont connues (non-détection des droits, entretien individuel retraite EIR, indus PPA / RSA, etc.)</li> <li>- Des actions de suivi de la campagne sont mises en œuvre : nombre d'appels réalisés, résultats, nombre de droits ouverts</li> <li>- Des relances sont effectuées</li> <li>- Le suivi des appels et les résultats sont tracés à partir du fichier cible</li> </ul>