

RÉFÉRENTIELS CQP GESTIONNAIRE CONSEIL 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			
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’EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d’évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D’ÉVALUATION	CRITÈRES D’ÉVALUATION
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><u>Carnet de suivi des 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>Observation de situations réelles :</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie la situation de l'utilisateur : parcours de vie, droits réels /potentiels, segmentation, catégorie de cotisant - Identifie le ou les besoins de l'utilisateur au regard de sa situation - Propose l'offre de service adaptée selon le profil et la situation de l'utilisateur - Explique de façon claire l'offre de service selon le profil et la situation de l'utilisateur - Promeut l'offre de service adaptée au profil et à la

	<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>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>Situation observée : 20 minutes de double écoute et à minima deux entretiens ou 20 minutes d'accueil physique et à minima deux entretiens et traitement de 5 courriers/courriels avec pré-sélection d'un panel représentatif des motifs récurrents.</p> <p>Évaluation faite par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci). 	<p>situation de l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>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>- L'organisme certificateur ou son délégataire.</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 l'interlocuteur, ...) et gestuelle le cas échéant (langage non verbal) - 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 que la réponse
--	--	--	--

			<p>apportée est bien comprise 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>		<ul style="list-style-type: none"> - Identifie une situation difficile ou exceptionnelle (crise, risque, détresse, incivilité, atypique, complexe, ...) - 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 gestion de ces situations difficiles ou exceptionnelles notamment pour assurer la sécurité des biens et des personnes
	<p>Tracer les échanges avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Enregistre les nouvelles informations et/ou rectifie celles déjà enregistrées

	dossier et garantir une continuité de service		<ul style="list-style-type: none"> - Caractérise la demande au travers de l'outil(s) dédié(s) - Formalise l'échange en respectant la procédure de traçabilité et de transmission selon les consignes en vigueur et dans l'outil(s) dédié(s) - Transmet la demande si nécessaire
	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		<ul style="list-style-type: none"> - Suit ses statistiques de production pour atteindre les objectifs qui lui sont définis - Organise son activité au regard des objectifs/priorités donnés dans le cadre de sa délégation - Respecte les délais de production de ses activités et applique les consignes de production (notamment dans la gestion de la durée des entretiens) - Se réfère aux indicateurs et les intègre à son organisation de travail - Utilise les outils adéquats

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><u>Carnet de suivi des compétences :</u> Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maitrises des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.</p> <p><u>Présentation d'une situation professionnelle rencontrée par le candidat :</u> L' évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat d'une situation professionnelle traitée (10 minutes) qui permet à</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Respecte les règles du secret professionnel et/ou les chartes/codes de déontologie en vigueur - Consulte le dossier de l'utilisateur uniquement en vue de son traitement et prévient toute situation de conflit d'intérêt - Respecte les obligations liées aux principes de service public et des valeurs de la sécurité sociale : confidentialité, transparence, neutralité, égalité de traitement... - Respecte les règles de protection du système d'information - Applique le cadre réglementaire de traitement des données personnelles
--	--	---	---

	<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>celui-ci d'aborder à minima deux compétences du bloc (Pas de 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>Évaluation faite par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci). - L'organisme certificateur ou son délégué 	<ul style="list-style-type: none"> - 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'utilisateur 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>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>		<ul style="list-style-type: none"> - 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 bon escient - Applique les procédures adaptées à la situation

	<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>		<ul style="list-style-type: none"> - 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>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>		<ul style="list-style-type: none"> - Détecte les suspicions de fraudes - Transmet selon les circuits définis au service compétent - Utilise l'outil et la procédure adéquats

Bloc 3 : Gestion des droits de l'utilisateur

<p>Procède à l'étude du dossier de l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gère l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) ainsi que les anomalies du système d'information en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente</p>	<p>Instruire le dossier de l'utilisateur en se référant à la liste des pièces ou éléments indispensables à sa gestion en appliquant la législation en vigueur et en s'appuyant sur les procédures et les outils dédiés afin de décider et justifier les droits et obligations adaptés à la situation</p>	<p>Carnet de suivi des compétences : 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>Observation de situations réelles : L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail pendant 1 heure 30 avec un questionnaire au regard des situations observées.</p> <p>L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p> <p>Évaluation faite par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant métier (sans lien hiérarchique avec celui-ci et qui n'est pas intervenu dans la formation de celui-ci). - L'organisme certificateur ou son délégataire 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie l'utilisateur : vérifie les éléments de civilité (nom, date de naissance, ...) et/ou les éléments administratifs (adresse, numéro d'immatriculation, ...) - Analyse la situation à partir des éléments présents au dossier (Consulte les informations relatives à l'utilisateur : les éléments de son dossier, les derniers échanges avec l'utilisateur, les procédures et/ou traitement en cours, ...) - Identifie la situation de l'utilisateur, les informations clés pour le traitement du dossier - Identifie les pièces/données nécessaires au traitement du dossier - Analyse les pièces entrantes (si présence de pièces entrantes) ou les éléments à l'origine de la demande : lit et analyse l'ensemble des pièces / apprécie la validité et vérifie l'exhaustivité des pièces
--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Étudie les droits et obligations de l'utilisateur : détermine les droits réels ou potentiels et les obligations - Utilise les bases documentaires : a recours aux bases documentaires de son périmètre d'habilitation et exploite à bon escient les informations qu'elles contiennent.
	<p>Analyser le dossier de l'utilisateur, dont les situations complexes, en appliquant une législation évolutive et dense et les procédures adéquates, afin d'établir un diagnostic et d'intégrer dans le système d'information les nouvelles données permettant de garantir et fiabiliser ses droits et obligations</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Identifie le ou les outils nécessaires au traitement des données présentes dans le SI - Respecte les bonnes étapes de saisie : applique les modes opératoires, les procédures et les consignes locales et/ou nationales - Identifie et applique les bonnes règles de droit : détermine et applique la législation correspondant à la situation du dossier - Saisit et/ou rectifie les nouvelles données afin de mettre le dossier en cohérence - Recourt à bon escient aux bases

			documentaires et comprend les informations qu'elles contiennent
	Assurer le contrôle de cohérence entre les données saisies dans le système d'information et le résultat du traitement du dossier, en combinant la législation, l'utilisation des outils et les procédures adaptées afin de justifier de l'attribution du bon droit et du respect des obligations		<ul style="list-style-type: none"> - Consulte régulièrement les bases documentaires et les consignes locales et/ou nationales - S'assure de la cohérence des droits attendus et réels et/ou des obligations - Délivre le bon droit et/ou s'assure du respect des obligations de l'usager - Applique les préconisations du plan de maîtrise des risques, les procédures, modes opératoires et consignes afférents à l'auto-contrôle
	Déterminer l'interlocuteur compétent (personne, service ou partenaire) si les actions à mener pour le traitement du dossier ne relèvent pas de son périmètre de responsabilités ou si des actions complémentaires sont nécessaires (action sociale, orientation partenaire...) en choisissant le canal de		<ul style="list-style-type: none"> - Transmet le dossier ou l'information à bon escient : respecte son périmètre d'intervention - Identifie les interlocuteurs et / ou les services compétents (internes ou externes) dans le processus de gestion du dossier - Transmet le dossier ou l'information en utilisant le canal

	<p>transmission approprié afin de garantir l'accès complet aux droits de l'usager sans rupture dans la chaîne de traitement</p>		<p>adapté et en respectant la procédure ou la consigne</p>
	<p>Organiser son activité en respectant les priorités, les processus de gestion et les indicateurs fixés par l'organisme tout en maintenant ses connaissances à jour afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de production, de qualité et de délais</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Transmet le dossier ou l'information à bon escient : respecte son périmètre d'intervention - Identifie les interlocuteurs et / ou les services compétents (internes ou externes) dans le processus de gestion du dossier - Transmet le dossier ou l'information en utilisant le canal adapté et en respectant la procédure ou la consigne - Actualise régulièrement ses connaissances en matière de législation, de réglementation et de process de travail, en utilisant les ressources, outils et bases documentaires dédiés afin de sécuriser l'application du bon droit et des obligations en vigueur