

Montreuil,
le lundi 20 septembre 2021

Émetteur : Christian OBRIOT : Chef de projet formation - UCANSS - @mail : formation@ucanss.fr,
Jacqueline Amiot : Chef de projet formation - UCANSS - @mail : formation@ucanss.fr

Objet : Présentation des CQP Conseiller offres de services et Gestionnaire conseil de la Sécurité sociale
renovés en blocs de compétences

Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,

Au fur et à mesure des évolutions réglementaires, techniques ainsi que des besoins des usagers de la Sécurité sociale, les métiers de « Conseiller offres de services » et de « Gestionnaire conseil » ont pris de l'ampleur et se sont professionnalisés. Aujourd'hui, près de deux salariés sur cinq du Régime général appartiennent à la famille professionnel « gestion des situations clients ».

Afin d'accompagner ces transformations, la branche professionnelle a mis en œuvre une politique de certification professionnelle dynamique qui a vu successivement la création d'une certification à destination des gestionnaires conseil puis des conseillers offres de services.

En parallèle, le système des certifications professionnelles a été profondément remanié par la loi du 5 septembre 2018. Cette réforme a ouvert de nouvelles opportunités afin de faire reconnaître les compétences des salariés, de répondre à l'adaptation des compétences, d'assurer l'employabilité des salariés et enfin de construire des passerelles et des équivalences entre les certifications du conseiller offres de services et du gestionnaire conseil.

Depuis le 1er janvier 2019, une certification se doit d'être structurée en blocs de compétences pour être enregistrée au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) avec la reconnaissance d'un niveau de qualification de l'Education Nationale, également en cohérence avec le cadre européen des certifications (CEC).

Cette exigence a nécessité une nouvelle ingénierie des certifications par blocs de compétences et l'écriture des compétences suivant la méthodologie préconisée par France compétences, nouvelle autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Ces travaux d'ingénierie ont démarré en mai 2019 via un groupe de travail composé de représentants formation de chaque Caisse nationale et d'un représentant métier par branche, organisme ou Caisse nationale, ainsi que de l'Institut 4.10.

Le choix des modalités d'évaluation d'acquisition des compétences a été guidé par la volonté de s'approcher le plus possible de l'action et de la situation de travail, rejoignant ainsi la philosophie de la loi et également les instructions de France compétences.

Ainsi, dès lors que la situation le permet, le candidat est évalué sur son poste en situation réelle de travail puisque la compétence se développe et s'observe dans l'action.

1/ L'ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

Une certification professionnelle se doit d'être matérialisée par des référentiels qui décrivent l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités professionnelles identifiées, via un référentiel d'activités et de compétences.

A/ Conseiller offres de services

Le référentiel de certification s'appuie sur 4 activités principales :

- Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires
- Informe, conseille, oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires
- Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information
- Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités

Chaque activité constitue un bloc de compétences et chaque bloc est composé de compétences associées.

BLOC : Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale (GRU) – Bloc commun aux CQP COS et GC

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES	
Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires	C1	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
	C2	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
	C3	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.
	C4	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
	C5	Tracer les échanges avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service
	C6	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

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 16

BLOC : Contribution à la maîtrise des risques (MDR) et à la qualité du service de la Sécurité sociale - Bloc commun aux CQP COS et GC

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES
Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités	C7 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
	C8 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
	C9 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
	C10 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
	C11 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

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 17

BLOC : Promotion des offres de services (POS) de la Sécurité sociale - Bloc spécifique au CQP COS

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES
Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires	C12 Promouvoir les offres de services de la Sécurité sociale, en échangeant avec l'utilisateur, afin de faciliter et d'accompagner ses démarches
	C13 Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des outils digitaux, en identifiant son profil, afin de le rendre autonome dans l'utilisation des services
	C14 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

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 19

BLOC : Traitement et fiabilité des données (TD) de la Sécurité sociale – Bloc spécifique au CQP COS

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES
Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information	C15 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
	C16 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
	C17 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
	C18 Transmettre toutes les données nécessaires au traitement des dossiers en utilisant les procédures et les outils appropriés afin d'en assurer une gestion complète

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 20

B/ Gestionnaire conseil

Le référentiel de certification s'appuie sur 3 activités principales :

- Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires
- Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités
- 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

Les deux premières activités sont **communes au métier de Gestionnaire conseil et de conseiller offres de services** facilitant ainsi la mobilité entre ces deux métiers.

Chaque activité constitue un **bloc de compétences** et chaque bloc est composé de compétences associées.

Les blocs de compétences, se rapportant aux activités communes des deux métiers, sont partagés également dans les référentiels de certification.

BLOC : Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale (GRU) – Bloc commun aux CQP COS et GC

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES
Accueil, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires	C1 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
	C2 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
	C3 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.
	C4 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
	C5 Tracer les échanges avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service
	C6 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

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 16

BLOC : Contribution à la maîtrise des risques (MDR) et à la qualité du service de la Sécurité sociale - Bloc commun aux CQP COS et GC

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES
Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualité	C7 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
	C8 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
	C9 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
	C10 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
	C11 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

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 17

BLOC : Gestion des droits de l'utilisateur (GDU) de la Sécurité sociale - Bloc spécifique au CQP GC

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES
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	C12 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 les obligations adaptés à la situation
	C13 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
	C14 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
	C15 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 transmission approprié afin de garantir l'accès complet aux droits de l'utilisateur sans rupture dans la chaîne de traitement
	C16 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

Extrait du document

Le référentiel CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale et Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale page 18

2/ LES VOIES D'ACCÈS AUX CQP CONSEILLER OFFRES DE SERVICES ET GESTIONNAIRE CONSEIL

Deux voies d'accès :

- la voie de la formation ;
- une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience* (VAE).



*Accès selon la réglementation en vigueur

** Délivrance d'un ou plusieurs Certificat de Compétences Professionnelles (CCP)

*** Dans ce cas, des préconisations seront faites systématiquement par les évaluateurs et le jury paritaire national pour la suite du parcours.

Le pré-positionnement :

Il s'agit de repérer en amont les points forts, les compétences et les besoins de formation présents dans le référentiel de certification, au regard des compétences requises pour l'obtention du CQP.

Cette étape permet d'adapter au mieux le parcours de formation du futur candidat par l'employeur.

Il ne s'agit pas d'une évaluation au sein du parcours de certification.

3/ LES PRINCIPES DE LA CERTIFICATION

A/ Principe fondamental

« Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées. » (l'art. L. 6113-1 du code du travail) Ainsi, la logique de construction des blocs de compétences permet leur attribution de manière indépendante.

Le dispositif de certification atteste de l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice du métier de Conseiller offres de services et de Gestionnaire conseil dans un organisme de Sécurité sociale, telles que définies dans le référentiel d'activités et compétences de chaque CQP.

L'évaluation des compétences à l'issue de la formation ou par la voie de la VAE, se fonde sur le principe de la démonstration des compétences par le candidat.

Principe de certification d'un bloc de compétences

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**.

Le bloc de compétences acquis, l'est **définitivement** et constitue ainsi une partie validée du CQP.

La validation d'un ou de certains blocs seulement donne lieu à la délivrance d'un **Certificat de Compétences Professionnelles** (CCP), par bloc de compétences validé, enregistré dans l'outil de gestion des certifications de l'Ucanss.

B/ Principe d'attribution du CQP

Un CQP est délivré si tous les blocs de compétences qui le constituent sont validés.

La capitalisation de **4 CCP** pour le Conseiller offres de services et de 3 CCP pour le Gestionnaire conseil donne lieu à la délivrance du **Certificat de Qualification Professionnelle** (CQP).

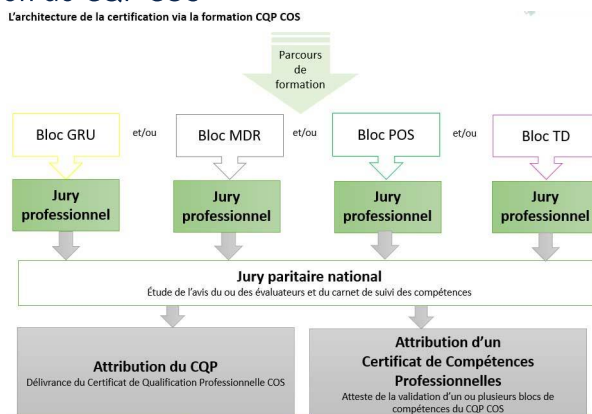
Le candidat a suivi intégralement les formations Pass et Prem'ss. (lettres d'information : LI0769 et LI0789)

4/ L'ARCHITECTURE ET LE RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION DES CQP COS ET GC

Une certification professionnelle doit également comporter un référentiel présentant des situations d'évaluation qui permettent de mesurer ou d'apprécier, à l'aide de critères adaptés, l'atteinte des compétences précédemment définies.



A/ Les épreuves de certification du CQP COS



La certification par bloc de compétences

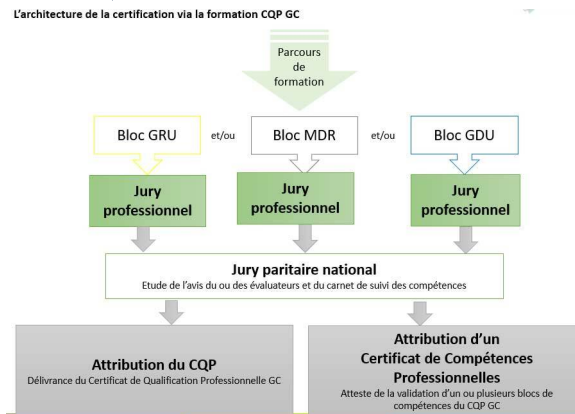
L'évaluation des blocs GRU, POS, TD s'effectue par une observation en situation réelle de travail suivi d'un entretien avec le jury professionnel d'une durée de 20 minutes (15 minutes pour le bloc TD).

Les situations observées sont :

- Pour le bloc **GRU**, 30 minutes de double écoute ou 30 minutes d'accueil physique et de 2 à 5 courriers/courriels à traiter sur une durée de 20 minutes.
- Pour le bloc **POS**, 30 minutes d'appels entrants ou sortants ou d'entretiens en accueil physique (en privilégiant les accueils sur RDV).
- Pour le bloc **TD**, 20 minutes d'observation sur des situations de traitement de données et/ou de traitement de masse.

L'évaluation du bloc **MDR** s'effectue par la présentation à l'oral d'une situation professionnelle rencontrée par le candidat, d'une durée de 15 minutes, permettant d'aborder à minima deux compétences du bloc. A la suite de cette présentation, un échange avec les membres du jury d'une durée de 15 minutes, est réalisé afin de revenir sur la situation présentée, d'approfondir l'analyse et d'évaluer les critères et compétences non abordés le cas échéant.

B/ Les épreuves de certification du CQP GC



La certification par bloc de compétences

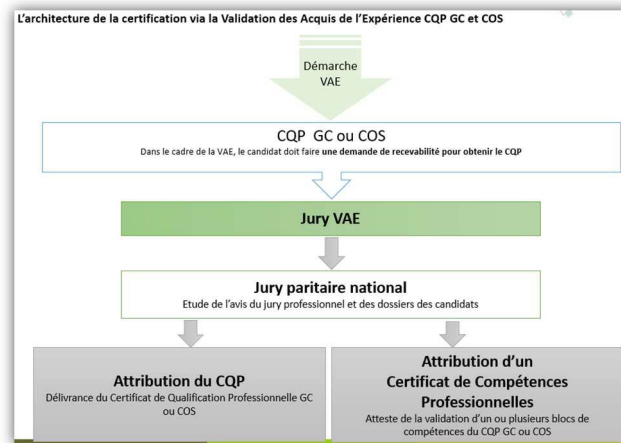
L'évaluation des blocs **GRU** et **GDU** s'effectue par **une observation en situation réelle de travail suivi d'un entretien avec le jury professionnel d'une durée de 20 minutes pour le bloc GRU et 15 minutes pour le bloc GDU**.

Les situations observées sont :

- Pour le bloc GRU, 30 minutes de double écoute ou 30 minutes d'accueil physique et de 2 à 5 courriers/courriels à traiter sur une durée de 20 minutes.
- Pour le bloc GDU, observation en situation réelle de travail pendant 1 heure 15.

L'évaluation du bloc **MDR** s'effectue par **la présentation à l'oral d'une situation professionnelle** rencontrée par le candidat, d'une durée de 15 minutes, permettant d'aborder à minima deux compétences du bloc. A la suite de cette présentation, un échange d'une durée de 15 minutes, est réalisé afin de revenir sur la situation présentée, si besoin, voire d'approfondir l'analyse et d'évaluer les critères et compétences non abordés le cas échéant.

C/ Les épreuves de certification des CQP GC et COS par la voie de la VAE



Le candidat se présente **au jury VAE** en vue d'obtenir le CQP GC ou COS et doit réaliser :

- **Le livret 2 de la VAE** avec pour chacun des blocs la présentation **d'une à deux situations significatives des compétences constitutives du bloc**.
- **Un entretien en présentiel de 45 mn avec le jury VAE**. L'exposé oral permet au candidat de compléter et d'apporter au jury les éléments nécessaires à la bonne compréhension de sa pratique métier. Le temps d'échanges et de questionnement du jury vise à s'assurer que les compétences à démontrer sont bien acquises par le candidat.
- Le livret 2 de la VAE avec pour chacun des blocs la présentation d'une à deux situations significatives des compétences constitutives du bloc.
- Un entretien en présentiel de 45 mn avec le jury VAE. L'exposé oral permet au candidat de compléter et d'apporter au jury les éléments nécessaires à la bonne compréhension de sa pratique métier. Le temps d'échanges et de questionnement du jury vise à s'assurer que les compétences à démontrer sont bien acquises par le candidat.

Un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) est délivré pour chaque bloc validé.

La capitalisation des Certificats de Compétences Professionnelles (4 CCP pour le COS et 3 CCP pour le GC) donne lieu à la délivrance du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP).

Si tous les blocs de compétences **sont acquis, le CQP GC ou COS est délivré**.

Le bloc de compétences est acquis **sans limitation dans le temps**.

D/ Les acteurs de l'évaluation et de la certification

Une évaluation des compétences en organisme par un jury professionnel

L'évaluation est réalisée par :

- L'organisme certificateur, à savoir l'Ucanss ou son délégataire, Institut 4.10 ou caisses nationales, préside le jury. Selon besoin, un autre organisme peut être dûment validé par l'Ucanss à cette fin. Il est garant de l'indépendance du jury et de la bonne application des règles et procédures du certificateur, dispositions validées par la CPNEFP du Régime général de Sécurité sociale

- Un expert métier (réfèrent technique, N+1, N+2...) appartenant à la même branche de législation que le candidat qui ne peut être issu de l'organisme employeur

Le suivi de la « formation des jurys professionnels des certificats de qualification professionnelle » est obligatoire pour l'ensemble des évaluateurs des jurys professionnels des CQP COS et GC (présidents de jury et experts métiers). Pour plus d'information sur cette formation, une lettre d'information sera prochainement consultable sur le site de l'Ucanss.

La composition du jury professionnel est identique que les candidats accèdent au CQP par la voie de la formation ou par celle de la VAE.

Un jury paritaire national (CPNEFP)

Le jury paritaire national délibère et certifie les compétences des candidats sur la base du dossier de certification en se référant aux référentiels et à l'avis rédigé par le jury professionnel.

Il proclame les résultats et délivre le Certificat de Qualification Professionnelle (COS ou GC) et le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) pour chaque bloc validé dans le cas de validation partielle.

En cas d'absence de validation d'un ou de plusieurs blocs de compétences, le candidat et l'employeur sont invités à suivre les recommandations des membres des jurys professionnels et du jury paritaire national.

Le jury est souverain dans sa décision.

Programmation des jurys pour 2022

Sessions de certification des jurys professionnels : Février / Avril / Juin / Octobre / Décembre.

Le passage des épreuves se déroule lors des 15 premiers jours de chaque mois.

Dates des jurys paritaires :

- Mercredi 27 janvier 2022
- Mercredi 16 mars 2022
- Jeudi 5 mai 2022
- Mercredi 13 juillet 2022
- Mercredi 9 novembre 2022
- Vendredi 16 décembre 2022

Un kit d'information ci-dessous comporte l'ensemble des documents et éléments de référence se rapportant aux CQP COS et GC.

En complément, les Caisses nationales bénéficieront de vidéos informative / capsules vidéo issues de la formation des membres de jury des CQP, réalisées par l'Ucanss et l'Institut 4.10, pour information des acteurs de la certification au sein de leurs réseaux.

Kit d'information :

- La fiche RNCP du CQP GC
- La fiche RNCP du CQP COS
- Les référentiels du CQP GC
- Les référentiels du CQP COS
- Livrets VAE - Conseiller Offres de Services
- Livrets VAE - Gestionnaire conseil
- Modalités de certification des CQP GC et COS
- Guide du jury professionnel des CQP

Convaincue de l'intérêt que vous porterez à ces certifications, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.



Françoise PICAUD

Directrice de la Formation Professionnelle