

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
DELEGUE DE L'ASSURANCE MALADIE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

1 - LA VALIDATION DE L'EXPERIENCE

Cet outil constitue la formalisation validée des parcours de formation initiale et continue et du parcours professionnel du candidat, **recouvrant les compétences sur lesquelles le futur DAM pourra s'appuyer dans l'exercice de son métier.**

Nom, Prénom :

Date entrée dans l'Institution :

Date de naissance :

Formation Initiale

Formation Institutionnelle

Parcours professionnel (principales étapes datées)

Directeur de la CPAM de
Date et signature :

:

2 - LE CARNET DE VALIDATION DES COMPETENCES

(Guide de construction des compétences et Validation pondérée des compétences par le manager)

MODE OPERATOIRE

Le carnet de validation des compétences est constitué de deux outils :

- 1 série de 2 à 3 grilles de construction des compétences permettant de formaliser la progression de l'acquisition des compétences
- une fiche de validation pondérée des compétences remplie à la fin du processus de professionnalisation.

ACTEURS

Le guide de construction des compétences constitue un support de formalisation rempli par le Délégué de l'assurance maladie, sous la validation du manager.

La fiche de validation pondérée des compétences est remplie par le manager.

OBJECTIFS

Le guide de construction a pour objectif l'auto évaluation nécessitée par les sessions de pratique professionnelle exercée durant l'alternance sur le terrain. Le Délégué de l'assurance maladie est isolé pour une part importante dans l'exercice de son métier et peut ainsi, avec cet outil, dans un moment personnel choisi, formaliser ses atouts, capacités acquises et les écarts qu'il doit encore combler et sur lesquels il doit faire porter ses efforts (effet miroir).

La consolidation sous la guidance de son manager pourra être opérée sur les points sensibles et de progrès sur lesquels il doit s'attacher à faire ses efforts, au regard des différents champs de compétences exigées par l'exercice du métier : compétences techniques, compétences relationnelles (principe de réalité par rapport aux objectifs attendus proposés par le manager, et au référentiel métier).

METHODOLOGIE

1) Les grilles de construction des compétences

Les grilles doivent être remplies par le Délégué de l'assurance maladie.

Elles doivent être datées puisqu'elles font refléter l'évolution progressive des compétences.

Elles constitueront le portefeuille de compétences du DAM et pourront être assorties d'éléments concrets des résultats de la pratique professionnelle, quand la situation professionnelle le rend possible.

La mesure de la compétence s'opère sur 3 niveaux :

- 1 - Ne sait pas faire ou sait peu faire
- 2 - Sait exécuter, mais des pistes d'amélioration sont identifiées
- 3 - Maîtrise complètement

Les grilles sont validées par le manager en colloque singulier.

2) La fiche de validation pondérée des compétences par le manager :

Cette grille n'est pas communiquée au délégué d'assurance maladie. Elle constitue, tout comme les autres outils du référentiel de certification, un des éléments qui contribueront à la formalisation de l'évaluation. Le DAM n'aura connaissance que du résultat final de l'ensemble des différentes épreuves.

Grille de construction des compétences

GRILLE1 – OBSERVATIONS DU MANAGER CONCERNANT LES COMPETENCES TECHNIQUES DU DAM

Date :

Nom du DAM :

Nom du manager :

COMPETENCES LIEES A LA TECHNICITE	ACTIVITES	1	2	3	DIFFICULTES RENCONTREES	VALIDATION MANAGER
Gestion du temps						
Organisation de la visite, des tournées						
Maîtrise des outils argumentaires dont le DAM doit faire le portage						
Maîtrise des procédures au regard des outils conventionnels et de la législation des prestations maladie						
Interprétation des données statistiques de l'offre de soins						
Connaissance du système informationnel et capacité à y trouver les données de l'offre de soins nécessaires à la visite						
Rédaction des synthèses et des comptes rendus						
Veille technique et réglementaire sur Internet et Médiam						
Gestion des interfaces avec les services internes (alerter – communiquer – contrôler le suivi)						

Grille de construction des compétences

GRILLE 2 – OBSERVATIONS DU MANAGER CONCERNANT LES COMPETENCES COMPORTEMENTALES DU DAM

Date :

Nom du DAM :

Nom du manager :

COMPETENCES LIEES AUX APTITUDES COMPORTEMENTALES	ACTIVITES	1	2	3	DIFFICULTES RENCONTREES	VALIDATION MANAGER
Empathie						
Ecoute active						
Questionnement et reformulation						
Argumentation et traitement des objections						
Pédagogie						
Maîtrise de soi						
Gestion des appels sortants pour obtenir des RDV de visites						
Partage de l'expérience - Propositions d'amélioration au sein de l'équipe						

Fiche de validation pondérée des compétences par processus métier

Nom – prénom du candidat :

Manager :

CARNET DE VALIDATION DES COMPETENCES REQUISES	Notes obtenues
<p>PROCESSUS ORGANISATION DU TRAVAIL :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. organiser et planifier les visites / 3 2. effectuer la recherche informationnelle des données du profil de prescription / 5 3. vérifier la situation administrative du médecin / 2 4. gérer les appels sortants pour la prise de rendez-vous / 3 	
TOTAL PROCESSUS ORGANISATION DU TRAVAIL	/13
<p>PROCESSUS VISITE EN CABINET</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. promouvoir l'objectif de la visite / 4 2. adapter son argumentaire au profil du médecin / 8 3. développer son argumentaire sur les différents objectifs conventionnels / 8 4. présenter pédagogiquement le profil de prescription / 8 5. traiter les objections / 8 6. développer une écoute client active / 6 7. assurer le portage des problématiques de santé / 4 8. effectuer la prise de note nécessaire au compte rendu de visite / 4 	
TOTAL PROCESSUS VISITE EN CABINET	/ 50
<p>PROCESSUS REPORTING D'EQUIPE ET INTERFACE SERVICE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. réaliser le compte rendu de la visite / 5 2. analyser les faits remarquables et capitaliser avec l'équipe / 4 3. identifier les actions correctives / 4 4. alimenter les tableaux de bord / 3 5. assurer l'interface liée aux services clients pour résoudre les problèmes du professionnel de santé / 4 	
TOTAL PROCESSUS REPORTING D'EQUIPE ET INTERFACE SERVICE CLIENT	/ 20
<p>VEILLE TECHNIQUE ET MAINTENANCE DES COMPETENCES</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. s'approprier les nouveaux argumentaires / 5 2. actualiser ses connaissances sur les médicaments correspondants aux objectifs conventionnels / 4 3. maintenir ses connaissances sur l'actualité socioprofessionnelle du corps médical / 4 4. connaître l'organisation de l'offre de soin, l'état sanitaire de sa région et leurs évolutions / 4 	
TOTAL VEILLE TECHNIQUE ET MAINTENANCE DES COMPETENCES	/ 17

3 - CONTROLES CONTINUS

Nom du DAM :

Intitulé du module	Nature du contrôle et durée	Nombre de questions	Résultats
Module 4 Sensibilisation aux principaux mécanismes de l'économie de la santé et politique de gestion du risque	Questions de cours – 1 h	n° 1 – 6 questions n° 2 – 6 questions n° 3 – 6 questions n° 4 – 6 questions n° 5 – 6 questions	/ 10
Module 5 Culture du médicament et vocabulaire médical	QCM	15	/ 10
Module 6 Droit médical	Questions de cours – 1 h	n° 1 – 10 questions n° 2 – 10 questions n° 3 – 10 questions n° 4 – 10 questions n° 5 – 10 questions	/ 10
Module 8 Statistiques	Questions de cours et exercices		/ 10
TOTAL (note éliminatoire (11,99))			/ 40

CONTROLE CONTINU	Notes obtenues
SAVOIRS FONDAMENTAUX NECESSAIRES A L'EXERCICE DU METIER	
1. les mécanismes de base de l'économie de la santé et politique de GDR	/ 10
2. culture du médicament et vocabulaire médical	/ 10
3. droit médical	/ 10
4. statistiques descriptives	/ 10
TOTAL SAVOIRS FONDAMENTAUX NECESSAIRES A L'EXERCICE DU METIER	/ 40

4 - MEMOIRE PROFESSIONNEL

Le mémoire doit rendre compte de l'intégration par le candidat des aspects théoriques de la formation et de l'articulation des acquis de la théorie (savoirs) et de la pratique (savoirs-faire).

Il doit comporter une trentaine de pages maximum et présentera deux parties :

1. contextualisation du métier dans l'environnement du DAM,
2. analyse de la pratique sur un ou plusieurs cas.

Appréciation du jury de certification sur le mémoire professionnel

Le jury appréciera la qualité du mémoire professionnel tant sur la forme que sur le fond :

FORME / 10	FOND / 20
<ul style="list-style-type: none"> • expression écrite : claire, concise, structurée, grammaticalement correcte, présentation soignée • qualité du plan • qualités rédactionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • clarté de la problématique : choix du thème traité • bonne connaissance de l'environnement : appréhension des problématiques sanitaires de la région • pertinence de la démonstration de sa pratique professionnelle

5 - ORAL- (JURY PROFESSIONNEL)

Objectif :

Evaluer les capacités du candidat à s'entretenir avec le jury sur sa pratique professionnelle.

Trois champs d'évaluation :

- argumentation (/ 10)
choix du sujet
capacité de réponse
pertinence du contenu
- implication (/10)
visibilité sur l'ensemble de sa mission
appropriation des enjeux de la mission de régulation de l'assurance maladie
- expression orale (/ 10)
attitude
clarté
aisance

TOTAL : / 30