

Référentiels du Certificat de Qualification Professionnelle

Délégué Assurance Maladie

[Numéro de fiche RNCP 35287](#)

CPNEFP 20 juin 2020

Sommaire

1. Introduction

[Que dit la loi ?](#)

[Définition des blocs de compétences](#)

[Avantages d'une certification en blocs de compétences](#)

[Contexte et enjeux du CQP Délégué Assurance Maladie](#)

[Finalités du Certificat de Qualification Professionnelle du CQP Délégué Assurance Maladie](#)

2. Le référentiel métier : Activités et compétences organisées en blocs de compétences

Le Référentiel métier DAM

[Finalités de l'emploi](#)

[Présentation de l'emploi](#)

[Présentation du référentiel d'activités et compétences associées fondatrices du CQP](#)

[Les blocs du CQP DAM](#)

3. Les voies d'accès au CQP et les principes de certification

[Les voies d'accès au CQP DAM](#)

[Les principes de certification](#)

[Les acteurs de l'évaluation et de la certification](#)

4. L'architecture et le référentiel de certification du CQP DAM

[L'architecture de la certification via la formation du CQP DAM](#)

[Les épreuves de certification](#)

[L'architecture de la certification via la Validation des Acquis de l'Expérience](#)

[Les épreuves de certification du CQP DAM par la voie de la VAE](#)

[Le référentiel de certification du CQP DAM : modalités d'évaluation par bloc de compétences](#)

1. Introduction

Que dit la loi ?

La notion de bloc de compétences a fait son apparition dans **la loi du 5 mars 2014** relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. En même temps qu'elle crée le Compte Personnel de Formation (CPF), cette loi prévoit que les formations éligibles au CPF sont celles sanctionnées par une certification enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) ou « permettant d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire, visant l'acquisition d'un bloc de compétences ».

Avec **la loi «Travail» du 8 août 2016**, l'acquisition de « blocs de compétences » a également été rendue possible via le plan de formation ou la période de professionnalisation.

Enfin, la loi du 5 septembre 2018 réforme en profondeur le système de financement de la formation, rendant prioritaire l'évolution de notre politique de certification. La suppression des périodes de professionnalisation impacte fortement les modalités de financement des dispositifs institutionnels, notamment l'accès et le financement des CQP. La réingénierie des certifications en blocs de compétences est une obligation préalable à tout dépôt au RNCP.

Définition des blocs de compétences :

Les partenaires sociaux et la CNCP ont défini cette notion de blocs : « des éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées. » (art. L. 6113-1 du code du travail). Les blocs doivent donc être évalués, validés et tracés :

- Un bloc de compétences est un ensemble de compétences qui peut se référer à une ou plusieurs activités.
- Ils sont parties intégrantes d'une certification professionnelle.
- Les organismes certificateurs sont responsables de la structuration d'une certification en blocs. Ils délivrent une attestation, un certificat, reconnaissant l'acquisition d'un ou de plusieurs blocs de compétences.
- La limite de validité (qui existait pour les validations partielles dans le cadre de la VAE) disparaît, le bloc est acquis sans limitation dans le temps, les seules restrictions sont liées à la validité de la certification elle-même.
- L'acquisition de la certification par blocs est accessible aux candidats de la formation continue et de la VAE.
- Un bloc n'est pas un module de formation, celui-ci étant le processus pédagogique d'acquisition des compétences identifiées dans la certification ou le bloc.

Avantages d'une certification en blocs de compétences :

- Apporter de la lisibilité pour chacun des acteurs.
- Fluidifier l'accessibilité à la formation et à l'emploi.
- Individualiser les parcours de formation grâce à la phase du pré positionnement.
- Favoriser des modalités d'acquisition progressives et modulaires des blocs.
- Sécuriser les parcours de formation pour éviter que toute sortie précoce ne se traduise par une absence de validation de compétences.
- Favoriser les parcours de formation par l'acquisition de blocs de compétences capitalisables d'une formation à l'autre et reposant sur des compétences communes.
- Faciliter la conception de formations, la mise à jour des contenus, en phase avec l'évolution des emplois, et aptes à répondre aux besoins en compétences des métiers et des filières.

Contexte et enjeux du CQP Délégué Assurance Maladie

L'évolution des Certificats de Qualification Professionnelle Délégué Assurance Maladie (CQP DAM) en blocs de compétences permet de construire un dispositif certifiant répondant aux exigences de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, et centré sur un socle commun de compétences nécessaires à la tenue du poste.

Finalités du Certificats de Qualification Professionnelle Délégué Assurance Maladie

Ce CQP vise à certifier les compétences de ce métier au sein de l'Assurance Maladie.

Il certifie que « la personne a les compétences » et qu'elle dispose des savoirs nécessaires (savoir-faire, expérience, théoriques...) pour mener à bien ses activités.

Le CQP DAM est inscrit [au RNCP au niveau 6 de qualification sous le numéro 35287](#).

2. Le référentiel métier :

Activités et compétences organisées en blocs de
compétences

Finalités de l'emploi

Dans le cadre d'une mission de service public, le Délégué d'Assurance Maladie assure auprès des professionnels de santé (PS) le portage de la régulation de l'offre de soins et les accompagne dans cette démarche par l'information, la promotion des outils conventionnels et l'intervention en leur garantissant la qualité du service attendu.

Présentation de l'emploi

Dans le cadre de la politique de gestion du risque de l'Assurance Maladie, le Délégué de l'Assurance Maladie doit développer le partenariat nécessaire avec les professionnels de santé, dans le champ ambulatoire ou hospitalier.

Il assure auprès d'eux la promotion de la maîtrise médicalisée au regard des orientations de la politique de santé publique, et de la politique du médicament.

Ils doivent les accompagner dans cette démarche, en relayant les objectifs issus de la négociation conventionnelle entre l'Assurance Maladie et les organisations professionnelles, ainsi que les recommandations des bonnes pratiques de la HAS et de l'AFSSAPS.

Présentation du référentiel d'activités et compétences associées fondatrices du CQP

Le CQP Délégué Assurance Maladie s'appuie sur les activités et les compétences du Délégué Assurance Maladie identifiées dans le Répertoire des métiers de la Sécurité sociale.

L'architecture du référentiel emploi, activités et compétences du Délégué Assurance Maladie organisé en blocs de compétences se compose de 3 blocs, 1 activité par bloc et de 15 compétences associées.

Les 3 blocs de compétences et les 3 activités principales du Délégué Assurance Maladie

- Bloc 1 : **Gestion de la relation Assurance Maladie - Professionnels de Santé**

Activité 1 : Prépare, mène et suit les visites auprès des professionnels de santé en cohérence avec le plan de campagne national, régional et local

- Bloc 2 : **Gestion du risque de l'Assurance Maladie**

Activité 2 : Accompagne les professionnels de santé en les informant, les orientant et les conseillant dans les campagnes de gestion du risque

- Bloc 3 : **Facilitation de projets de santé par l'Assurance Maladie**

Activité 3 : Co-Anime des réunions pluridisciplinaires dans l'accompagnement des structures d'exercice coordonné en partenariat avec les référents dédiés

Les blocs des CQP DAM

BLOC : Gestion de la relation Assurance Maladie - Professionnels de Santé

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES	
<p>Prépare, mène et suit les visites auprès des professionnels de santé en cohérence avec le plan de campagne national, régional et local</p>	C1	Gérer son agenda en planifiant ses rendez-vous afin d'élaborer un plan de visite organisé (regrouper ses visites en fonction des distances, des thèmes, ...)
	C2	Répondre et argumenter aux objections des professionnels de santé en utilisant les techniques de communication afin de défendre la posture de l'Assurance Maladie
	C3	Adapter l'argumentaire type aux caractéristiques de chaque professionnel de santé en intégrant les éléments du plan de campagne de maîtrise médicalisée et les recommandations scientifiques afin d'informer sur les conventions médicales en vigueur et la politique de gestion du risque de l'Assurance Maladie
	C4	Partager son retour d'expérience avec ses collègues en analysant sa visite afin d'améliorer et d'adapter les futurs argumentaires et rendez-vous
	C5	Rédiger des comptes rendus et des synthèses des visites réalisées à partir des échanges avec le professionnel de santé afin de les restituer auprès du service et des services connexes
	C6	Alimenter les tableaux de bords de suivi de l'activité en complétant les reporting afin d'assurer le suivi du dossier et de garantir la continuité de service

BLOC : Gestion du risque de l'Assurance Maladie

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES	
<p>Accompagne les professionnels de santé en les informant, les orientant et les conseillant dans les campagnes de gestion du risque</p>	C7	Assurer une veille technique et réglementaire en utilisant l'ensemble des outils informationnels et conventionnels mis à disposition afin d'actualiser ses connaissances et de donner la bonne information aux professionnels de santé
	C8	Hierarchiser et préparer ses interventions en fonction des résultats et des profils des professionnels de santé (opposants, leviers, alliés, gros prescripteurs etc ...) afin d'adapter son argumentaire
	C9	Expliquer et conseiller les professionnels de santé sur les conventions médicales en vigueur, la politique de gestion du risque, en fournissant la documentation adaptée afin de les conseiller en matière d'évolutions réglementaires, scientifiques et technologiques
	C10	Promouvoir les différentes campagnes nationales en argumentant sur les différents objectifs nationaux afin de défendre la posture de l'Assurance Maladie
	C11	Recourir aux services spécialisés lorsque la situation dépasse sa compétence, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler les difficultés des professionnels de santé

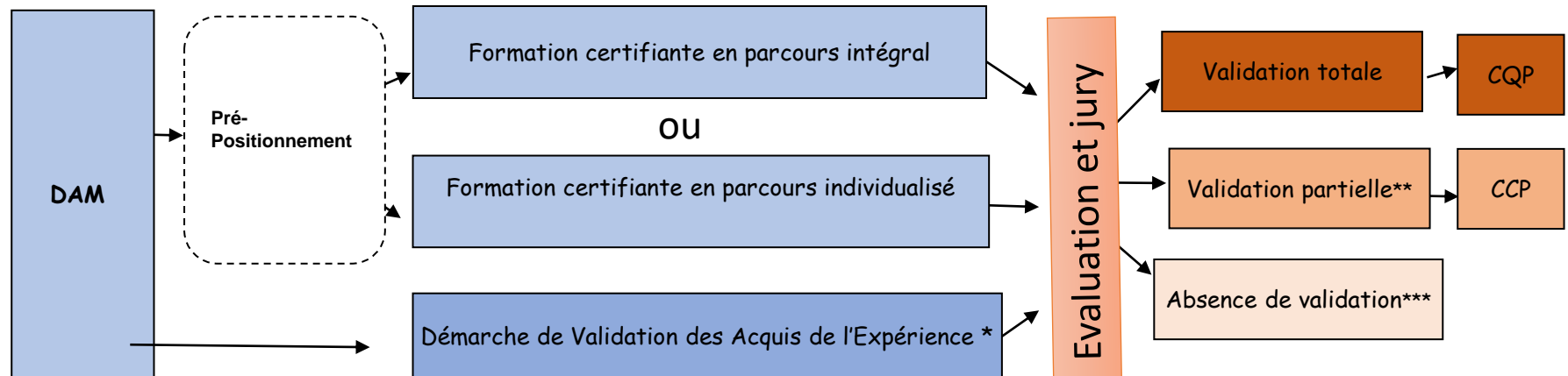
BLOC : Facilitation de projets de santé par l'Assurance Maladie

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES	
Co-Anime des réunions pluridisciplinaires dans l'accompagnement des structures d'exercice coordonné en partenariat avec les référents dédiés	C12	Préparer l'animation en fonction du contexte et de la maturité du projet de santé afin de construire une réunion pluri professionnelle adaptée
	C13	Animer une réunion pluridisciplinaire en utilisant les techniques de co-animation afin de fédérer un groupe et développer sa capacité à enrichir la coordination pluri professionnelle
	C14	Répondre aux besoins des professionnels de santé et des structures coordonnées en faisant preuve d'écoute active afin de leur apporter une réponse adaptée et l'aide nécessaire à leur projet de santé
	C15	Synthétiser les éléments importants de la réunion pour formaliser un accompagnement dans la durée en utilisant les techniques de gestion de projet

3. Les voies d'accès aux CQP et les principes de certification

Les voies d'accès aux CQP Délégué Assurance Maladie

- par la voie de la **formation** ;
- par 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.

Les principes de certification

Principe fondamental

Le dispositif de certification atteste de l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice du métier de Délégué d'Assurance Maladie dans un organisme de Sécurité sociale, telles que définies dans le référentiel d'activité et compétences de ce 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 est validé si au minimum 80%* des compétences qui le constituent sont acquises et si les compétences désignées comme clés sont également acquises (en gras dans le référentiel).

**Lorsque les 80% n'aboutissent pas à un nombre entier, le nombre entier supérieur sera pris en compte.*

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**.

Principe d'attribution du CQP

Le CQP est délivré **si tous les blocs de compétences qui le constitue sont validés**.

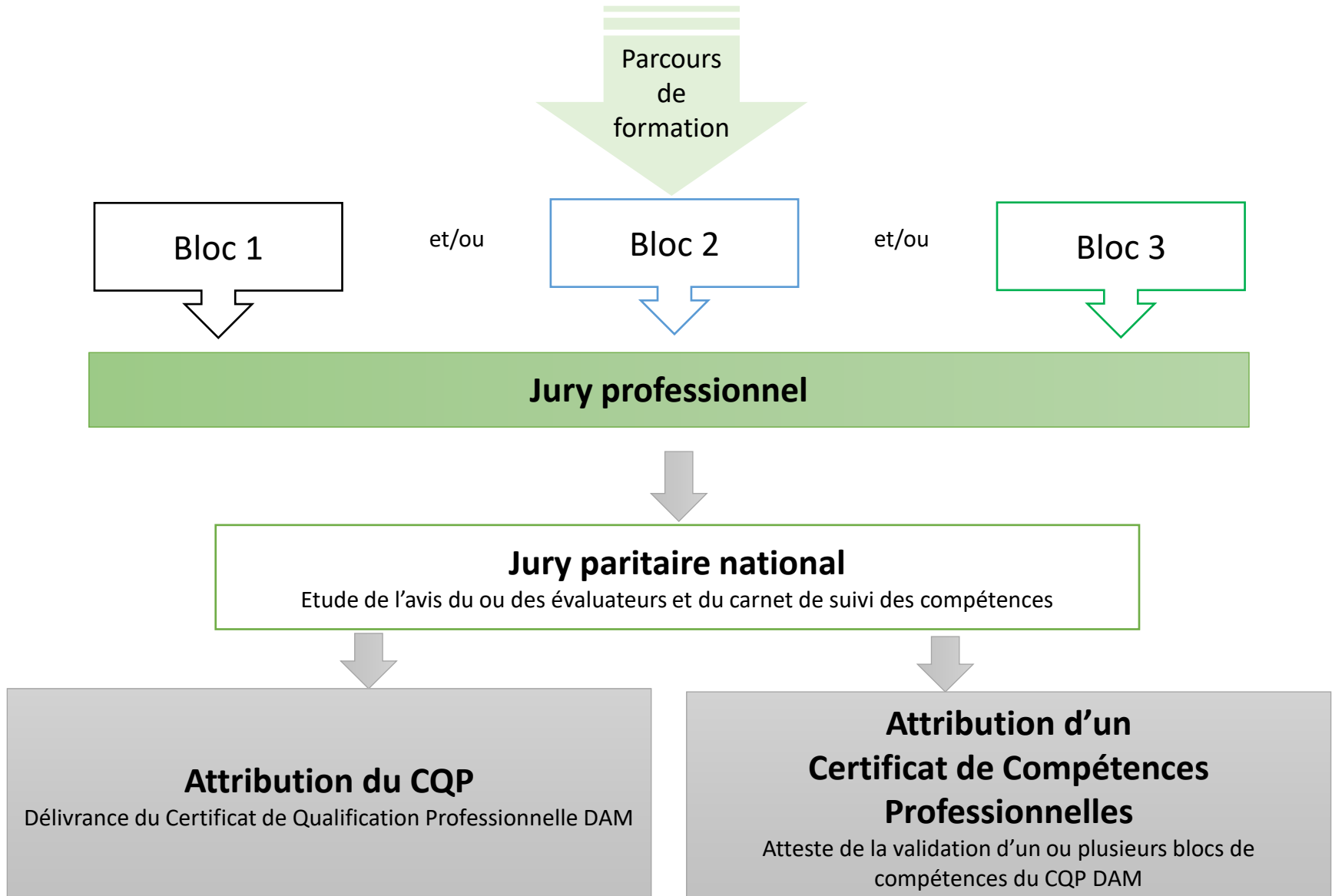
La capitalisation de 3 CCP pour le Délégué Assurance Maladie donne lieu à la délivrance du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP).

4. L'architecture et le référentiel de certification des CQP DAM

L'accès à la certification

- **La voie de la formation** : le candidat suit le parcours de formation organisé par l'Institut 4.10 et se présente aux épreuves de certification telles que prévues pour chaque bloc.
- **La voie de la VAE** : le candidat complète le livret 2 de la VAE par bloc à certifier et se présente devant le jury VAE.

L'architecture de la certification via la formation CQP DAM



Les épreuves de certification du CQP DAM

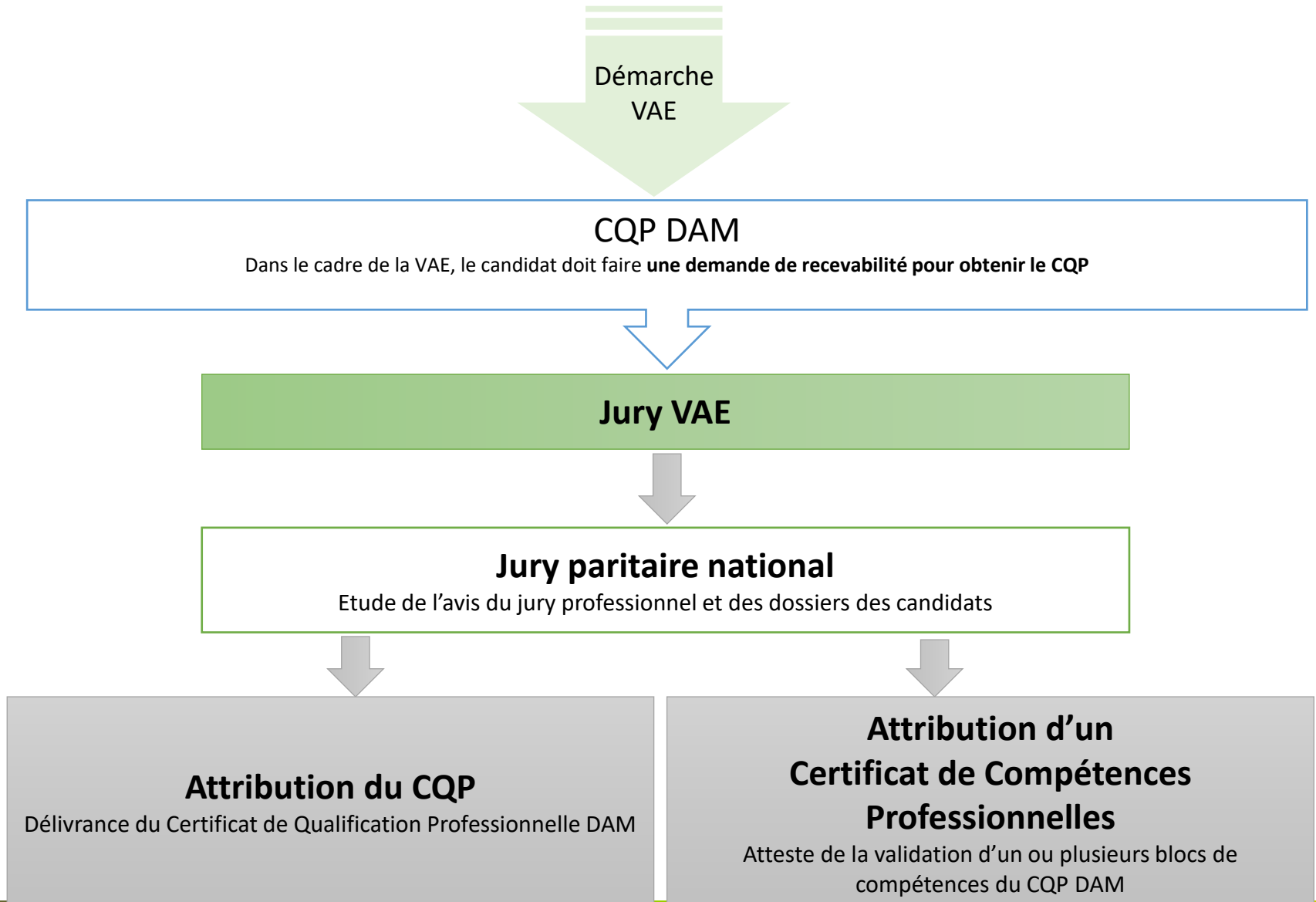
La certification par bloc

L'évaluation **des blocs 1 et 2** s'effectue par **la présentation à l'oral d'une ou deux situations professionnelles** rencontrées par le candidat, d'une durée de 10 à 15 minutes, permettant d'aborder à minima 2 compétences du bloc. A la suite de cette présentation, un échange d'une durée de 15 à 20 minutes, est réalisé notamment pour évaluer les éventuelles compétences non abordées par le candidat.

L'évaluation du bloc **3** s'effectue par **une observation en situation réelle de travail suivi d'un entretien de 15 minutes**.
La situation observée est la co-animation d'une réunion pluridisciplinaire.

Un bloc de compétences est acquis sans limitation dans le temps, il est matérialisé par la délivrance d'un **Certificat de Compétences Professionnelles (CCP)** et enregistré dans l'outil de gestion des certifications de l'Ucanss.

L'architecture de la certification via la Validation des Acquis de l'Expérience CQP DAM



Les épreuves de certification du CQP DAM par la voie de la VAE

Le candidat se présente au jury VAE en vue d'obtenir le CQP DAM et doit réaliser :

- **Le livret 2 de la VAE** avec l'analyse de **trois situations significatives**.

2 situations correspondant aux deux activités suivantes :

- Prépare, mène et suit les visites auprès des professionnels de santé en cohérence avec le plan de campagne national, régional et local
- Accompagne les professionnels de santé en les informant, les orientant et les conseillant dans les campagnes de gestion du risque

1 situation correspondant à l'activité : Co-Anime des réunions pluridisciplinaires dans l'accompagnement des structures d'exercice coordonné en partenariat avec les référents dédiés.

- **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 (3 CCP) donne lieu à la délivrance du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP).

Si tous les blocs de compétences **sont acquis, le CQP DAM est délivré.**

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

Les acteurs de l'évaluation et de la certification

1/ Une évaluation des compétences en organisme

L'évaluation est réalisée par 2 acteurs :

- L'organisme certificateur, Ucanss ou son délégataire.
- Un représentant métier.

Le représentant métier est issu de la même branche que le candidat mais sans lien hiérarchique avec celui-ci et n'est pas intervenu dans sa formation.

2/ Un jury spécifique pour la VAE

Il est composé de 2 membres :

- L'organisme certificateur, Ucanss ou son délégataire.
- Un représentant métier expérimenté de la même branche que le candidat mais sans lien hiérarchique avec celui-ci.

NB.

Quelles que soient les modalités d'évaluation, les membres du jury suivent une formation aux modalités d'évaluation.

3/ Un jury paritaire national (CPNEFP)

Après délibération, le jury paritaire national, composé de membres de la CPNEFP, proclame les résultats après l'étude des dossiers de certification et des propositions de certification des évaluateurs. Le jury est souverain dans sa décision.

Il délivre le Certificat de Qualification Professionnelle 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 évaluateurs et du jury paritaire national.

Le référentiel de certification du CQP DAM: modalités d'évaluation par bloc de compétences

Bloc de compétences : Gestion de la relation Assurance Maladie - Professionnels de Santé

Activité : Prépare, mène et suit les visites auprès des professionnels de santé en cohérence avec le plan de campagne national, régional et local

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités de certification
C1	Gérer son agenda en planifiant ses rendez-vous afin d'élaborer un plan de visite organisé (regrouper ses visites en fonction des distances, des thèmes, ...)	<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>Présentation d'une situation professionnelle rencontrée par le candidat : L'évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat de 2 situations professionnelles traitées avec différents professionnels de santé (15 minutes) Suivi d'un échange avec les évaluateurs (15 minutes) L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p> <p>Evaluation 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
C2	Répondre et argumenter aux objections des professionnels de santé en utilisant les techniques de communication afin de défendre et la posture de l'Assurance Maladie	
C3	Adapter l'argumentaire type aux caractéristiques de chaque professionnel de santé en intégrant les éléments du plan de campagne de maîtrise médicalisée et les recommandations scientifiques afin d'informer sur les conventions médicales en vigueur et la politique de gestion du risque de l'Assurance Maladie	
C4	Partager son retour d'expérience avec ses collègues en analysant sa visite afin d'améliorer et d'adapter les futurs argumentaires et rendez-vous	
C5	Rédiger des comptes rendus et des synthèses des visites réalisées à partir des échanges avec le professionnel de santé afin de les restituer auprès du service et des services connexes	
C6	Alimenter les tableaux de bords de suivi de l'activité en complétant les reporting afin d'assurer le suivi du dossier et de garantir la continuité de service	

Bloc de compétences : Gestion du risque de l'Assurance Maladie

Activités : Accompagne les professionnels de santé en les informant, les orientant et les conseillant dans les campagnes de gestion du risque

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités de certification
C7	Assurer une veille technique et réglementaire en utilisant l'ensemble des outils informationnels et conventionnels mis à disposition afin d'actualiser ses connaissances et de donner la bonne information aux professionnels de santé	<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>Présentation de 2 situations professionnelles avec 2 différents types de professionnel santé rencontrée par le candidat : L' évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat d'une situation professionnelle traitée (15 minutes) Suivi d'un échange avec les évaluateurs (20 minutes) L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p> <p>Evaluation 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
C8	Hiérarchiser et préparer ses interventions en fonction des résultats et des profils des professionnels de santé (opposants, leviers, alliés, gros prescripteurs etc ...) afin d'adapter son argumentaire	
C9	Expliquer et conseiller les professionnels de santé sur les conventions médicales en vigueur, la politique de gestion du risque, en fournissant la documentation adaptée afin de les conseiller en matière d'évolutions réglementaires, scientifiques et technologiques	
C10	Promouvoir les différentes campagnes nationales en argumentant sur les différents objectifs nationaux afin de défendre la posture de l'Assurance Maladie	
C11	Recourir aux services spécialisés lorsque la situation dépasse sa compétence, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler les difficultés des professionnels de santé	

Bloc de compétences : Facilitation de projets de santé par l'Assurance Maladie

Activités : Co-Anime des réunions pluridisciplinaires dans l'accompagnement des structures d'exercice coordonné en partenariat avec les référents dédiés

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités de certification
C12	Préparer l'animation en fonction du contexte et de la maturité du projet de santé afin de construire une réunion pluriprofessionnelle adaptée	<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 lors d'une réunion collective avec un questionnement 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 délégué
C13	Animer une réunion pluridisciplinaire en utilisant les techniques de co-animation afin de fédérer un groupe et développer sa capacité à enrichir la coordination pluri professionnelle	
C14	Répondre aux besoins des professionnels de santé et des structures coordonnées en faisant preuve d'écoute active afin de leur apporter une réponse adaptée et l'aide nécessaire à leur projet de santé	
C15	Synthétiser les éléments importants de la réunion pour formaliser un accompagnement dans la durée en utilisant les techniques de gestion de projet	