

# Modalités de certification des CQP

## Gestionnaire conseil de la Sécurité sociale (GC)

## Conseiller offres de services de la Sécurité sociale (COS)

1. Principes de certification professionnelle .....	2
1.1 La certification professionnelle s'appuie sur 3 référentiels : .....	2
1.2 Les modalités de validation d'un bloc de compétences .....	2
1.3 Les modalités de validation de l'ensemble de la certification professionnelle .....	2
2. Le jury professionnel.....	3
2.1 Sélection du jury professionnel .....	3
2.2 La composition du jury professionnel (elle est identique que les candidats accèdent au CQP par la voie de la formation ou celle de la VAE).....	3
3. Session d'évaluation du jury professionnel.....	3
3.1 Le candidat se présente par la voie de la formation .....	3
3.1.1 Évaluation des blocs du CQP Gestionnaire Conseil : .....	3
3.1.2 Évaluation des blocs du CQP Conseiller offres de services : .....	4
3.1.3 Déroulé type des épreuves.....	4
3.2 Le candidat se présente par la voie de la VAE.....	7
4. Délibération du jury professionnel .....	7
5. Documents nécessaires à la fonction de jury professionnel .....	7

Ce document présente les modalités de certification spécifiques aux CQP Gestionnaire conseil de la Sécurité sociale (CQP GC) et au CQP Conseiller offres de services de la Sécurité sociale (CQP COS).

La création de ces CQP vise à certifier les compétences communes à ces métiers au sein de l'Institution, quels que soient la branche d'appartenance ou l'organisme employeur dont relève le Gestionnaire conseil ou Conseiller offres de services.

Tous les membres du jury professionnel doivent suivre la formation des jurys dispensée par l'Institut 4.10 en amont de leur participation.

Ces 2 CQP sont inscrits au RNCP :

- Gestionnaire conseil fiche n° 35729
- Conseiller offres de services fiche n° 35543

## 1. Principes de certification professionnelle

### 1.1 La certification professionnelle s'appuie sur 3 référentiels :

- Un référentiel d'activités professionnelles qui décrit les principales situations de travail rencontrées par le professionnel.
- Un référentiel des compétences requises pour l'exercice des activités professionnelles. Il est composé de compétences regroupées en blocs de compétences.
- Un référentiel d'évaluation présentant les situations de travail qui permettent, en fonction de critères définis, de mesurer ou d'apprécier l'atteinte des compétences précédemment fixées.

### 1.2 Les modalités de validation d'un bloc de compétences

Cette certification professionnelle est constituée de blocs de compétences qui sont des ensembles homogènes et cohérents 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.

- 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.
- Lorsque les 80% n'aboutissent pas à un nombre entier, la règle d'arrondi classique sera prise en compte.
- Chaque bloc de compétences peut être validé indépendamment des autres blocs.
- Chaque bloc de compétences validé donne lieu à la délivrance d'un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP).

### 1.3 Les modalités de validation de l'ensemble de la certification professionnelle

- Le référentiel de certification du **Gestionnaire conseil** de la Sécurité sociale est composé de **3 blocs de compétences : la somme des 3 blocs de compétences validés permet l'obtention du CQP.**
- Le référentiel de certification du **Conseiller offres de services** de la Sécurité sociale est composé de **4 blocs de compétences : la somme des 4 blocs de compétences validés permet l'obtention du CQP.**

NB : les CQP Gestionnaire Conseil et Conseiller offres de services de la Sécurité sociale ont deux blocs communs. (Cf. référentiels de certification).

- Le CQP n'est pas obtenu si un ou plusieurs blocs de compétences ne sont pas validés.

## 2. Le jury professionnel

### 2.1 Sélection du jury professionnel

L'Institut 4.10 est chargé par délégation de l'Ucanss de solliciter les directeurs d'organisme pour la mise à disposition de membres de jury. Le directeur d'organisme propose alors la candidature de collaborateurs répondant aux critères de profil, de branche d'appartenance et d'organisme définis par la caisse nationale et en cohérence avec le référentiel de certification. La composition est validée par le certificateur et la caisse nationale.

**Le certificateur impose aux membres du jury professionnel une préparation aux modalités d'évaluation.**

### 2.2 La composition du jury professionnel (elle est identique que les candidats accèdent au CQP par la voie de la formation ou celle de la VAE)

- Un expert métier de branche (manager, chargé de mission, assistant/référent technique, cadre technique, formateur métier dans le processus évalué, ...) sélectionné par l'organisme, selon des critères établis par la caisse nationale et validés par l'Ucanss (Cf. Guide du jury).
- Le président du jury professionnel : représentant de l'Ucanss organisme certificateur ou par délégation représentant de l'Institut 4.10 ou représentant d'une caisse nationale ou d'un organisme autre que celui du candidat, sans lien hiérarchique, validé par l'Ucanss.

L'absence d'un des membres du jury reporte la tenue du jury professionnel.

## 3. Session d'évaluation du jury professionnel

Quel que soit le parcours des candidats la certification s'appuie sur les mêmes référentiels. Les modalités, indicateurs et critères d'évaluation sont décrits dans le référentiel d'évaluation (Cf. référentiels CQP GC et CQP COS).

Le responsable de session de l'Institut 4.10, organise un échange en amont de la session avec les 2 membres du jury afin de leur rappeler la méthodologie d'évaluation, l'utilisation des outils (référentiels, grilles d'évaluation, PV), l'organisation, et les attendus de la session d'évaluation.

### 3.1 Le candidat se présente par la voie de la formation

L'évaluation s'effectuant en situation réelle de travail ou sur la base de situations professionnelles rencontrées par le candidat, ce dernier doit occuper un poste de Gestionnaire conseil ou de Conseiller offres de services dans un organisme de Sécurité sociale.

#### 3.1.1 Évaluation des blocs du CQP Gestionnaire Conseil :

Pour les blocs 1 et 3, l'évaluation s'effectue par **une observation en situation réelle de travail et un entretien.**

Les situations observées sont :

- Pour le bloc 1, « **Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale** » 30 minutes de double écoute ou d'accueil physique et traitement de 2 à 5 courriers/courriels sur une durée de 20 minutes. Observation, suivi d'un entretien de 20 minutes.
- Pour le bloc 3, « **Gestion des droits de l'utilisateur de la Sécurité sociale** » observation pendant une durée d'une heure et quinze minutes. Observation, suivi d'un entretien d'une durée de 15 minutes.

Pour le bloc 2, « **Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité du service de la Sécurité sociale** » l'évaluation du bloc 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 (pas de transmission de documents, ni de supports, par le candidat à l'évaluateur). À la suite de cette présentation, un échange d'une durée de 15 minutes, est réalisé notamment pour évaluer les éventuelles compétences non abordées par le candidat.

Une grille d'évaluation reprenant l'ensemble des critères permet d'évaluer chaque bloc.

### 3.1.2 Évaluation des blocs du CQP Conseiller offres de services :

L'évaluation des blocs 1, 3 et 4 s'effectue par **une observation en situation réelle de travail suivi pour chaque bloc d'un entretien**. Les situations observées sont :

- Pour le bloc 1, « **Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale** » 30 minutes de double écoute ou d'accueil physique et traitement de 2 à 5 courriers/courriels sur une durée de 20 minutes. Observation, suivi d'un entretien de 20 minutes.
- Pour le bloc 3, « **Promotion des offres de services de la Sécurité sociale** » 30 minutes de double écoute ou d'accueil physique (en privilégiant les accueils sur RDV). Observation, suivi d'un entretien de 20 minutes.
- Pour le bloc 4, « **Traitement et fiabilité des données de la Sécurité sociale** » 20 minutes d'observation sur des situations de traitement de données et/ou de traitement de masse. Observation, suivi d'un entretien de 15 minutes.

L'évaluation du bloc 2 « **Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité du service de la Sécurité sociale** » 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. À la suite de cette présentation, un échange d'une durée de 15 minutes, est réalisé notamment pour évaluer les éventuelles compétences non abordées par le candidat.

### 3.1.3 Déroulé type des épreuves

#### **BLOCS COMMUNS AU CQP GESTIONNAIRE CONSEIL ET AU CQP CONSEILLER OFFRES DE SERVICES**

- **BLOC 1 « GESTION DE LA RELATION USAGERS DE LA SECURITE SOCIALE »**

#### **DUREE DE L'ÉPREUVE 1H10MN - ÉPREUVE REALISABLE A DISTANCE**

1. Le candidat se présente rapidement au jury (nom, organisme, fonction).
2. Le jury rappelle exhaustivement le cadre de l'épreuve (durée, déroulement, attendus, ...).
3. **Phase d'observation des entretiens** (sans intervention du jury) : le candidat traite les appels entrants ou sortants ou gère les entretiens en accueil physique sur 30 minutes.
4. **Phase d'observation des activités de back office** (sans intervention du jury) : Le candidat traite 2 à 5 mails/courriers (en fonction de la complexité) sur 20 minutes dans une salle dédiée.

Pour chaque traitement à réaliser, le candidat doit :

- Expliquer son analyse (contexte, situation, cadre législatif, ...) puis les actions à entreprendre (process, outils à utiliser, ...) et le(s) résultat(s) attendu(s).
  - Lors du traitement des mails/courriers le candidat énonce brièvement les actions réalisées étape par étape ;
  - En conclusion, le candidat formule un court résumé à l'appui de son autocontrôle et aborde les suites envisagées du traitement (interne, externe, pour l'organisme, pour l'utilisateur, ...).
5. **Phase d'échange** avec le jury d'une durée de 20 minutes afin de revenir sur les situations traitées, si besoin, voir approfondir l'analyse et aborder les critères et compétences non visualisés le cas échéant.

6. **Post épreuve**, délibération du jury : Prévoir un temps de débrief de 15 minutes maximum pour les membres du jury afin d'échanger et de compléter le PV.

• **BLOC 2 « CONTRIBUTION A LA MAITRISE DES RISQUES ET A LA QUALITE DU SERVICE DE LA SECURITE SOCIALE »**

**DUREE DE L'ÉPREUVE 30MN - ÉPREUVE REALISABLE A DISTANCE**

1. Le candidat se présente rapidement au jury (nom, organisme, fonction).
2. Le jury rappelle exhaustivement le cadre de l'épreuve (durée, déroulement, attendus, ...).
3. **Présentation du candidat** (sans intervention du jury) : le candidat présente une situation professionnelle qu'il a traitée sur une durée 15 minutes maximum **abordant à minima 2 compétences** du bloc et sans transmission de documents au jury.
  - La présentation attendue sera organisée et structurée (contexte, enjeux, actions entreprises, cadres de références appliqués, outils utilisés, conclusion, ...) et mettra en exergue les compétences mises en œuvre.
4. **Phase d'échange** avec le jury d'une durée de 15 minutes afin de revenir sur la situation présentée et si besoin, approfondir l'analyse et questionner les compétences que le candidat n'aurait pas encore abordées.
5. **Post épreuve**, délibération du jury : prévoir un temps de débrief de 15 minutes maximum pour les membres du jury afin d'échanger et de compléter le PV.

**Bloc spécifique au CQP Gestionnaire conseil**

• **BLOC 3 « GESTION DES DROITS DE L'USAGER DE LA SECURITE SOCIALE »**

**Durée de l'épreuve 1h30mn - ÉPREUVE REALISABLE A DISTANCE (+ 30 mn de préparation avant l'épreuve pour les candidats de la branche famille)**

*Remarques pour cette épreuve :*

*Pour les candidats des branches maladie, retraite et recouvrement la sélection de dossier(s) présenté(s) le jour de l'épreuve est faite par le candidat, avec l'aide du tuteur/manager le cas échéant, quelques jours avant le passage de l'épreuve, selon une typologie et des critères de dossiers préétablis par la branche correspondante, répondants aux compétences à évaluer.*

*Pour les candidats de la branche famille, une présélection de dossier(s) est réalisée par l'employeur, quelques jours avant le passage de l'épreuve, selon une typologie et des critères établis par la branche, répondants aux compétences à évaluer.*

*Le jour de l'épreuve, le candidat prend connaissance et analyse le(s) dossier(s) 30 minutes avant le début de l'épreuve.*

1. Le candidat se présente rapidement au jury (nom, organisme, fonction).
2. Le jury rappelle exhaustivement le cadre de l'épreuve (durée, déroulement, attendus, ...).
3. **Phase d'observation** (sans intervention du jury) : le candidat explique son analyse du dossier (contexte, situation, cadre législatif, ...) puis les actions à entreprendre (process, outils à utiliser, ...) et le(s) résultat(s) attendu(s) (cf phase d'auto-contrôle).

- Lors du traitement de(s) dossier(s) le candidat énonce brièvement les actions réalisées étape par étape.
  - En conclusion, le candidat formule un court résumé à l'appui de son autocontrôle et aborde les suites envisagées du dossier (interne, externe, pour l'organisme, pour l'utilisateur, ...).
4. **Phase d'échange** avec le jury d'une durée de 15 minutes, sur le temps de l'épreuve prévu, afin de revenir sur les actions réalisées, si besoin, voir approfondir l'analyse et aborder les critères et compétences non visualisés le cas échéant.
  5. **Post épreuve**, délibération du jury : prévoir un temps de débrief de 15 minutes maximum pour les membres du jury afin d'échanger et de compléter le PV.

### **Blocs spécifiques au CQP Conseiller offres de services**

- **BLOC 3 « PROMOTION DES OFFRES DE SERVICES DE LA SECURITE SOCIALE »**

#### **Durée de l'épreuve 50mn - Épreuve réalisable à distance**

1. Le candidat se présente rapidement au jury (nom, organisme, fonction).
2. Le jury rappelle exhaustivement le cadre de l'épreuve (durée, déroulement, attendus, ...).
3. **Phase d'observation** (sans intervention du jury) : le candidat traite les appels entrants ou sortants ou gère les entretiens en accueil physique (en privilégiant les accueils sur RDV) sur 30 minutes.
4. **Phase d'échange** avec le jury d'une durée de 20 minutes afin de revenir sur les situations traitées, si besoin, voir approfondir l'analyse et aborder les critères et compétences non visualisés le cas échéant.
5. **Post épreuve**, délibération du jury : Prévoir un temps de débrief de 15 minutes maximum pour les membres du jury afin d'échanger et de compléter le PV.

- **BLOC 4 « TRAITEMENT ET FIABILITE DES DONNEES DE LA SECURITE SOCIALE »**

#### **Durée de l'épreuve 35 minutes - Épreuve réalisable à distance**

1. Le candidat se présente rapidement au jury (nom, organisme, fonction).
2. Le jury rappelle exhaustivement le cadre de l'épreuve (durée, déroulement, attendus, ...).
3. **Phase d'observation** (sans intervention du jury) sur 20 minutes, Le candidat traite ces activités de saisies.  
Pour chaque traitement à réaliser, le candidat doit :
  - Expliquer son analyse (contexte, situation, cadre législatif, ...) puis les actions à entreprendre (process, outils à utiliser, ...) et le(s) résultat(s) attendu(s).
    - ⇒ Lors du traitement des mails/courriers le candidat énonce brièvement les actions réalisées étape par étape
    - ⇒ En conclusion, le candidat formule un court résumé à l'appui de son autocontrôle et aborde les suites envisagées du traitement (interne, externe, pour l'organisme, pour l'utilisateur, ...)
4. **Phase d'échange** avec le jury d'une durée de 15 minutes afin de revenir sur les situations traitées, si besoin, voir approfondir l'analyse et aborder les critères et compétences non visualisés le cas échéant.

5. **Post épreuve, délibération du jury** : Prévoir un temps de débrief de 15 minutes maximum pour les membres du jury afin d'échanger et de compléter le PV

### **3.2 Le candidat se présente par la voie de la VAE.**

Le candidat adresse au jury professionnel un dossier de validation (Cf. Livret 2) visant la totalité de la certification, il est ensuite reçu en entretien.

Le jury professionnel dispose du dossier de validation du candidat, des grilles d'évaluation (1 par bloc de compétences) et du PV. (Cf. § 4 Guide du jury).

Le candidat démarre l'entretien par une présentation de son parcours et de sa réflexion sur son métier (5 à 10 mn).

Le jury questionne ensuite le candidat (35 mn).

## **4. Délibération du jury professionnel**

À la fin de la session d'évaluation ou de l'entretien, hors de la présence du candidat, les membres du jury professionnel partagent leur évaluation et se mettent d'accord sur l'acquisition des compétences attendues de la part du candidat et ses axes de progrès.

Le jury professionnel :

- Délibère sur l'acquisition des compétences constitutives du ou des blocs visés ;
- Délibère sur la validation du ou des blocs de compétences visés ;
- Donne son avis sur l'attribution du CQP ou des CCP en veillant à bien prendre en compte l'ensemble des éléments constitutifs de l'évaluation dans leur complémentarité ;
- Établit le Procès-verbal (Cf. Guide du jury § 3.1 la délibération du jury professionnel) qui sera transmis au jury paritaire national. (Cf. Guide du jury § 3.2 – Le jury paritaire national)

## **5. Documents nécessaires à la fonction de jury professionnel**

- Feuilles d'émargement du jury et des candidats ;
- Référentiels de certification : référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation ;
- Guide du jury professionnel pour les CQP ;
- Grille d'évaluation (1 par bloc de compétences) ;
- Dossier de validation pour la VAE ;
- Procès-verbal.