

Référentiels des Certificats de Qualification
Professionnelle en blocs de compétences
Conseiller offres de services de la Sécurité sociale

[Numéro de fiche RNCP : 35543](#)

Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale

[Numéro de fiche RNCP : 35729](#)

Sommaire

1. Introduction

[Que dit la loi ?](#)

[Définition des blocs de compétences](#)

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

[Contexte et enjeux des CQP Gestionnaire conseil et Conseiller offre de services](#)

[Finalités du Certificat de Qualification Professionnelle des CQP Gestionnaire conseil et Conseiller offre de services](#)

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

Le Référentiel métier GC

[Finalités de l'emploi](#)

[Présentation de l'emploi](#)

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

Le Référentiel métier COS

[Finalités de l'emploi](#)

[Présentation de l'emploi](#)

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

Les blocs des CQP GC et COS

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

[Les voies d'accès au CQP GC et COS](#)

[Les principes de certification](#)

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

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

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

[Les épreuves de certification du CQP GC](#)

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

[Les épreuves de certification du CQP COS](#)

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

[Les épreuves de certification du CQP GC et COS par la voie de la VAE](#)

[Le référentiel de certification du CQP COS et CG : 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.
- 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 professionnels par l'acquisition de blocs de compétences capitalisables entre différentes certifications.
- 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 des CQP Gestionnaire conseil et Conseiller offres de services

L'évolution des Certificats de Qualification Professionnelle Conseiller offres de services (CQP COS) et Gestionnaire conseil (CQP GC) en blocs de compétences répond à l'enjeu 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

Ces deux CQP, cœur de métier, visent à certifier les compétences communes à chacun de ces deux métiers au sein de l'Institution, quels que soient la branche d'appartenance ou l'organisme employeur dont relève le Conseiller offres de services ou le Gestionnaire conseil.

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

La CPNEFP du 24 juin 2020 a validé les référentiels de certification (activités, compétences et évaluation) organisés en blocs de compétences dans le cadre de l'évolution de la politique de certification.

Le CQP COS est inscrit au [Répertoire National de la Certification Professionnelle](#) (RNCP) au niveau 4 de qualification sous le numéro 35543.

Le CQP GC est inscrit au [Répertoire National de la Certification Professionnelle](#) (RNCP) au niveau 5 de qualification sous le numéro 35729.

2. Les référentiels activités et compétences organisés en blocs de compétences

Le référentiel du CQP Gestionnaire conseil

Finalités de l'emploi

Dans le cadre d'une mission de service public, il contribue aux missions de la Sécurité sociale en matière de protection des individus, en garantissant l'accès aux droits ou au paiement des différentes prestations du Régime général ou en permettant le recouvrement des cotisations et contributions sociales.

Présentation de l'emploi

Garant(e) de la qualité des dossiers, le/la gestionnaire conseil s'assure de la conformité et de l'exactitude des informations avant de valider un paiement, un remboursement, une indemnité :

- Il analyse et gère les droits de l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) : recueille les informations nécessaires, exploite les pièces justificatives, saisit les informations dans le système d'information et vérifie la cohérence.
- Il veille à la qualité du dossier : fiabilise les données, détecte et analyse les anomalies, exploite les rejets et signalements.
- Il gère la relation usager : l'informe de ses droits et obligations, l'accompagne dans la gestion de son dossier, l'oriente si nécessaire vers l'interlocuteur compétent, propose l'offre de services adaptée.
- Il met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités

Le gestionnaire conseil de la Sécurité sociale exerce son activité au sein de bureaux ou de plateformes de production dans les organismes de Sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, URSSAF, ...), parfois à domicile via le télétravail.

Son activité varie selon le type de services / prestations délivrés par le Régime général de Sécurité sociale et la typologie de l'utilisateur (professionnel de santé, entreprises, allocataire, assuré social, ...).

Présentation du référentiel d'activités et de compétences associées

L'architecture du référentiel activités et compétences du gestionnaire conseil organisé en blocs de compétences se compose de 3 blocs, 1 activité par bloc et de 17 compétences associées.

Les 3 blocs de compétences et les 3 activités principales du gestionnaire conseil

- Bloc **Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale**

Activité : Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires

- Bloc **Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité du service de la Sécurité sociale**

Activité : Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualité

- Bloc **Gestion des droits de l'utilisateur de la Sécurité sociale**

Activité : 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

Le référentiel métier COS

Finalités de l'emploi

Dans le cadre d'une mission de service public, il répond aux usagers et les conseille sur l'utilisation des offres de services, en garantissant l'égalité de traitement et en participant à la promotion de l'image de marque de sa branche et de la sécurité sociale.

Présentation de l'emploi

Le/la conseiller(ère) offres de services informe et oriente ses interlocuteurs le plus précisément possible, souvent physiquement mais aussi par téléphone ou par mail. Il/elle est souvent leur premier contact :

- Il conseille les usagers/clients ou partenaires par téléphone, courriel, accueil physique concernant la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'oriente si nécessaire vers les services compétents.
- Il réalise les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises.
- Il réalise des appels ou courriels sortant, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresse la documentation nécessaire.
- Il assure la promotion des offres de services de la branche. Il informe, conseille et oriente dans l'utilisation des outils proposés par la branche.
- Il met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités.

L'activité de ce métier s'exerce au sein de bureaux ou de plateformes téléphoniques dans les organismes de Sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, URSSAF, ...). Elle varie selon le type d'appels (entrant/sortant), le type de services / prestations délivrées par le Régime général de Sécurité sociale et la typologie de l'utilisateur (professionnel de santé, entreprises, allocataire, assuré social, ...).

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

L'architecture du référentiel emploi, activités et compétences du conseiller offres de services organisé en blocs de compétences se compose de 4 blocs, 1 activité par bloc et de 18 compétences associées.

Les 4 blocs de compétences et les 4 activités principales du conseiller offres de services

- Bloc **Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale**

Activité : Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires

- Bloc **Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité du service de la Sécurité sociale**

Activité : Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualité

- Bloc **Promotion des offres de services de la Sécurité sociale**

Activité : Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires

- Bloc **Traitement et fiabilité des données de la Sécurité sociale**

Activité : Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information

Les blocs des CQP GC et COS

GC

Un référentiel composé de
3 blocs

1 bloc spécifique :

- Gestion des droits de l'utilisateur de la Sécurité sociale

COS

Un référentiel composé de **4 blocs**

2 blocs spécifiques :

- Promotion des offres de services de la Sécurité sociale
- Traitement et fiabilité des données de la Sécurité sociale



2 blocs communs aux métiers du **COS** et du **GC** :

- Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité du service de la Sécurité sociale

BLOC : Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale (GRU)

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

BLOC : Contribution à la maîtrise des risques (MDR) et à la qualité du service de la Sécurité sociale

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

BLOC : Gestion des droits de l'utilisateur (GDU) de la Sécurité sociale

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

BLOC : Promotion des offres de services (POS) de la Sécurité sociale

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES	
<p>Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires</p>	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

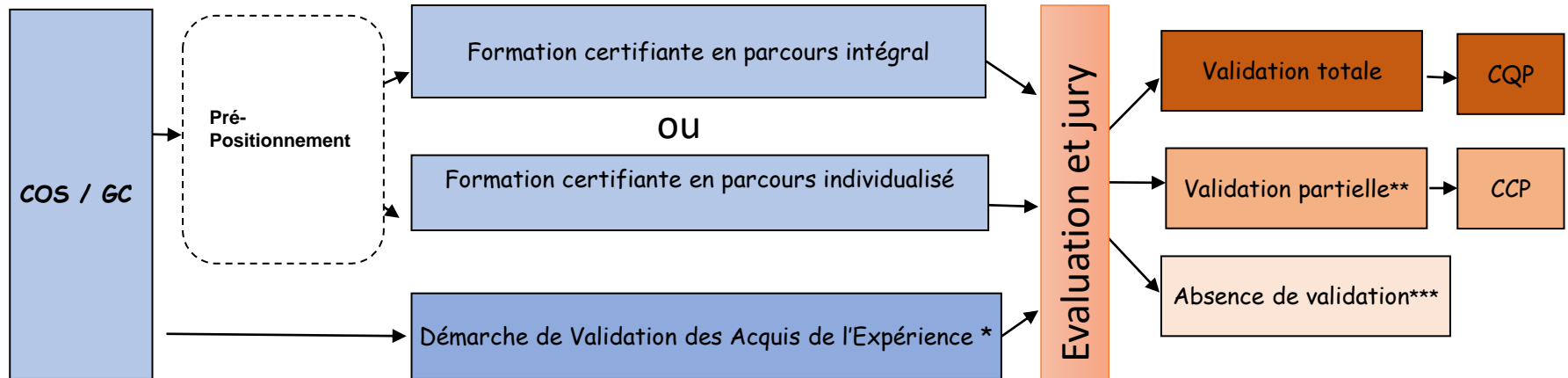
BLOC : Traitement et fiabilité des données (TD) de la Sécurité sociale

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES	
Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'usager 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'usager, 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 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

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

Les voies d'accès aux CQP Gestionnaire conseil et Conseiller offres de services

- 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 Conseiller offres de services et 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.
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

2 conditions préalables à l'attribution du CQP :

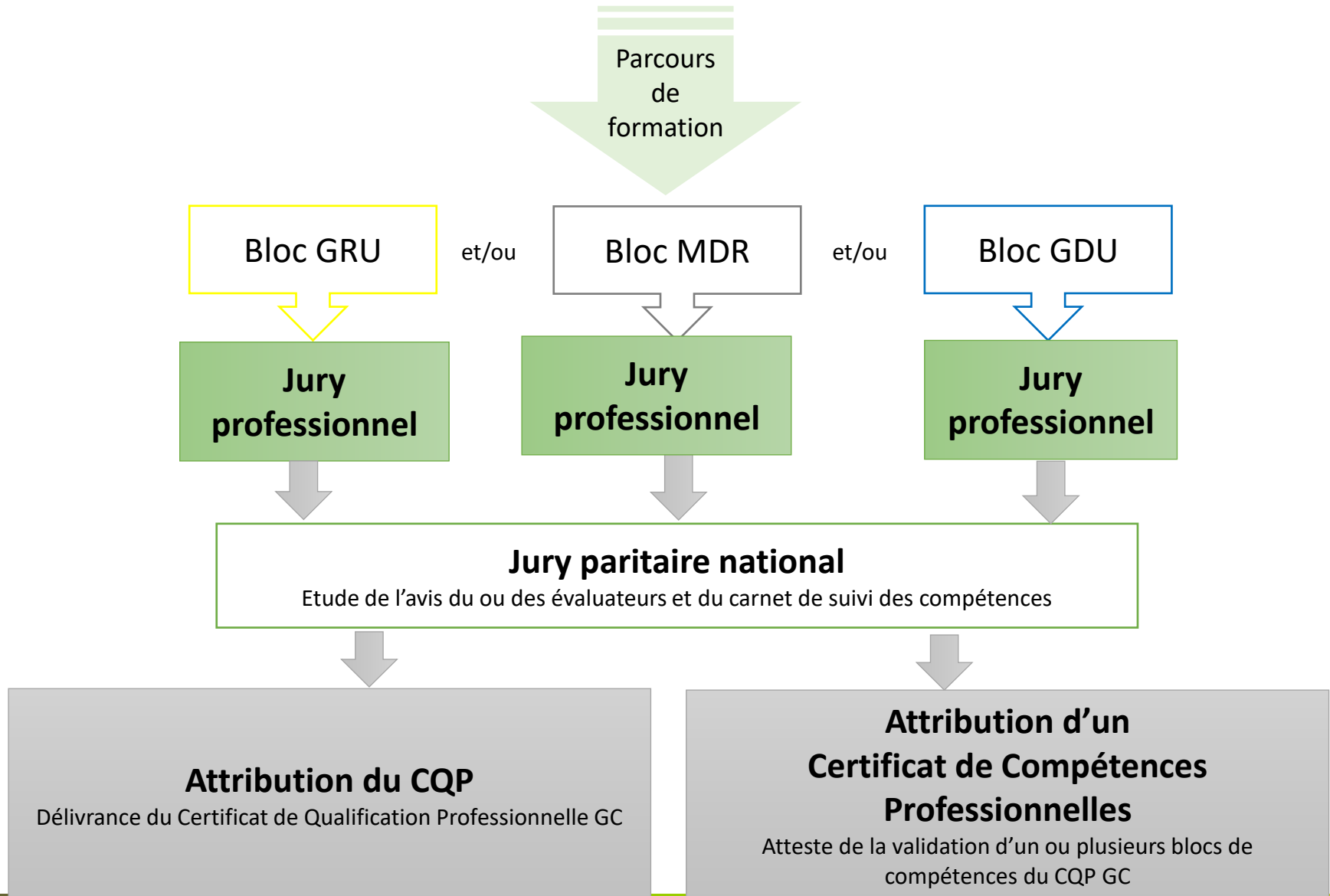
- **Tous les blocs de compétences qui le constituent sont validés, le candidat obtient ainsi :** 4 CCP pour le Conseiller offres de services et 3 CCP pour le Gestionnaire conseil.
- **Le candidat a suivi et validé les formations Pass et Prem'ss.** (lettres d'information Ucanss : LI0769 et LI0789)

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

2 voies d'accès à la certification

- **La voie de la formation** : le candidat suit le parcours de formation et se présente aux épreuves de certification telles que prévues dans le référentiel d'évaluation.
- **La voie de la VAE** : le candidat complète le livret 2 de la VAE et se présente devant le jury VAE.

L'architecture de la certification via la formation CQP GC



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 15 minutes.**

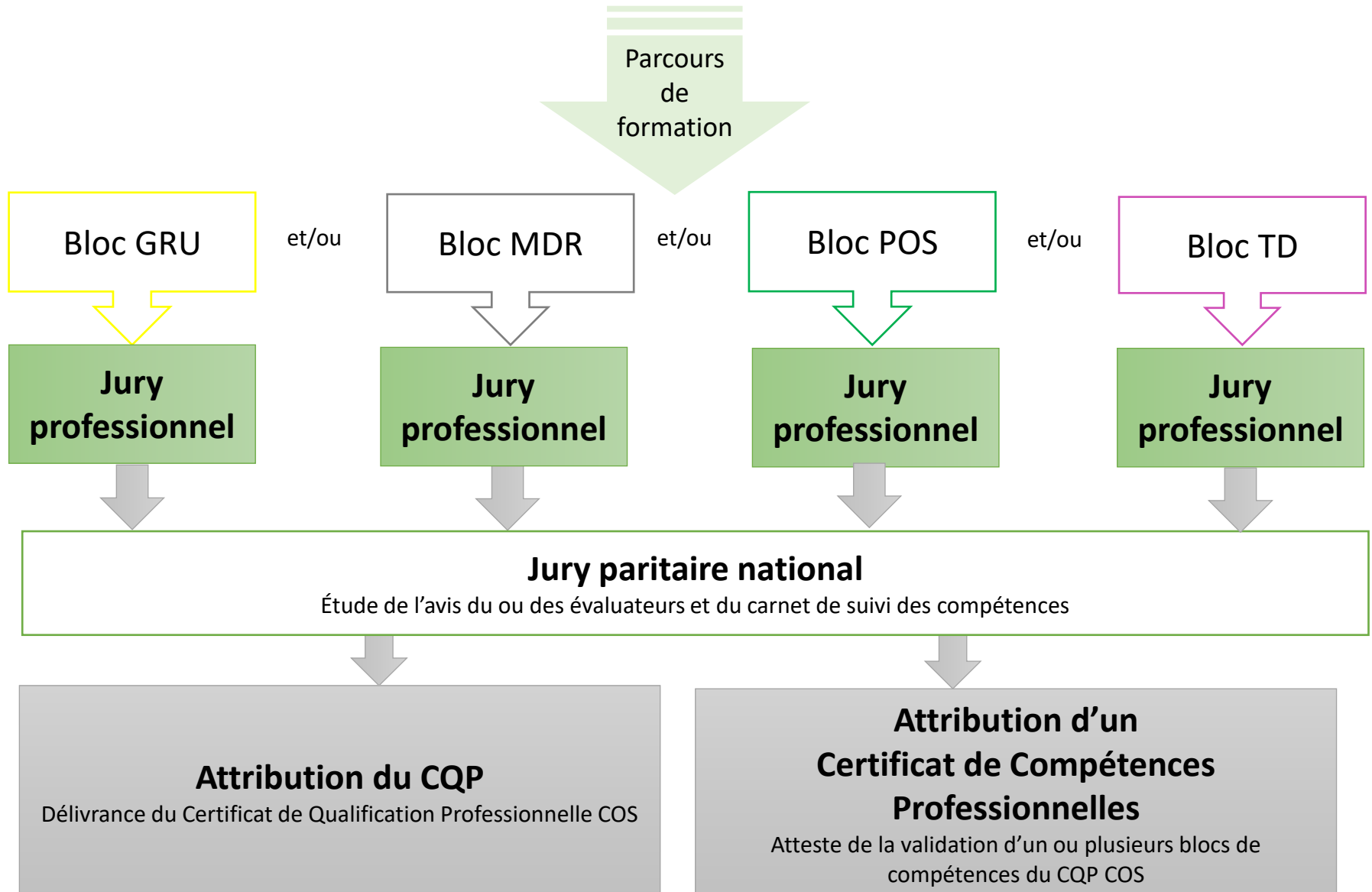
Les situations observées sont :

- 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.

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 formation CQP COS



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 15 minutes**.

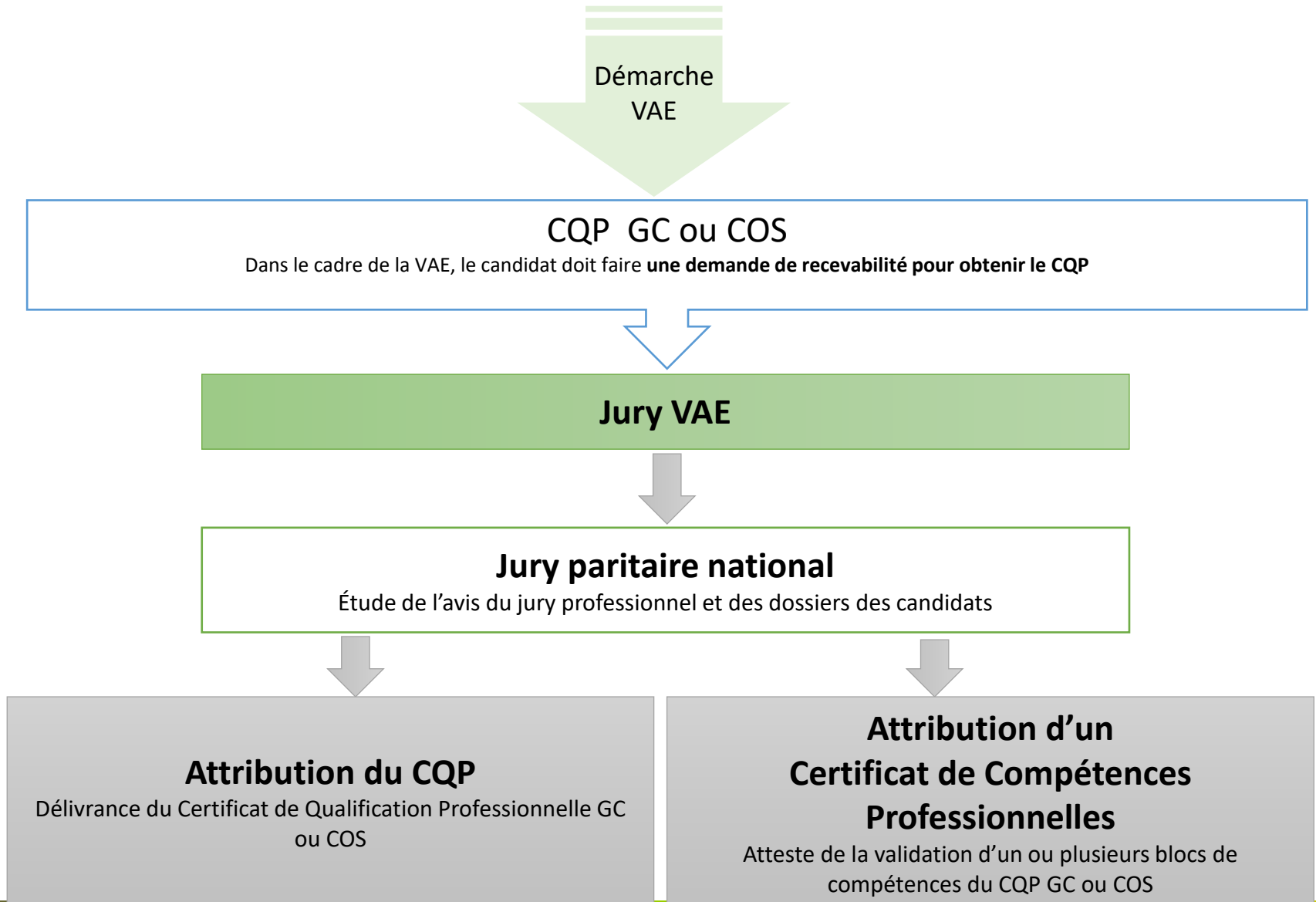
Les situations observées sont :

- 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.

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 GC et COS



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 la totalité de la certification GC ou COS et doit :

- **Rédiger le livret 2 correspondant à la certification visée, il y décrit des situations significatives des compétences constitutives de chacun des blocs.**
- **Un entretien 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'échange et de questionnement du jury vise à s'assurer que les compétences à démontrer sont bien acquises par le candidat.

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

Dans le cas d'une validation partielle, 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).

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

Les acteurs de l'évaluation et de la certification :

le jury professionnel

L'évaluation est réalisée par 2 acteurs :

- Un président de jury : issu de l'organisme certificateur, Ucanss ou son délégataire.
- Un représentant métier : issu de la même branche que le candidat et sans lien hiérarchique avec celui-ci et n'est pas intervenu dans sa formation ou son accompagnement et qui n'est pas du même organisme.

La composition des jurys est identique pour les candidats venant de la formation continue ou présentant une VAE.
Les deux membres du jury suivent une formation aux modalités d'évaluation.

Le 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. Le jury est souverain dans sa décision.

Il délivre le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP 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 du jury professionnel et du jury paritaire national.

Le référentiel d'évaluation des CQP COS et CG :

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

Activité : Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires.

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités d'évaluation
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	Carnet de compétences : 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.
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	Observation de situations réelles : L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail suivi d'un questionnaire en entretien de 20 minutes au regard des situations observées. L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.
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.	Situation observée : 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.
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	Evaluation faite par (Cf. "Modalités de certification") : - 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
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	Règles de validation : - 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.
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	(Epreuve réalisable à distance)

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

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités d'évaluation
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	<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 d'une situation professionnelle traitée (15 minutes) qui permet à celui-ci d'aborder à minima deux compétences du bloc (pas de transmission de documents, ni de supports, par le candidat à l'évaluateur).</p>
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	<p>Suivi d'un échange avec les évaluateurs (15 minutes) notamment pour évaluer les compétences non abordées par le candidat, le cas échéant.</p> <p>L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p>
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	<p>Evaluation faite par (Cf. "Modalités de certification") :</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.
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	<p>Règles de validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
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	<p>(Epreuve réalisable à distance)</p>

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

Activité : 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.

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités d'évaluation
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	<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 maîtrise 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 dont 15 minutes d'échange avec le jury au regard des situations observées.</p> <p>L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p>
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	<p>Évaluation faite par (Cf. Doc modalités de certification) :</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
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	<p>(Épreuve réalisable à distance)</p>
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	

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

Activité : Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires.

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités d'évaluation
C12	Promouvoir les offres de services de la Sécurité sociale, en échangeant avec l'utilisateur, afin de faciliter et d'accompagner ses démarches	<p>Carnet de suivi compétences : 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>Observation de situations réelles : L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail suivi d'un questionnement en entretien de 20 minutes au regard des situations observées. L'évaluation est faite à l'aide d'une grille.</p>
C13	Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des outils digitaux, en identifiant son profil, afin de le rendre autonome dans l'utilisation des services	<p>Situation observée : appels entrants ou sortants ou entretiens en accueil physique (en privilégiant les accueils sur RDV) sur 30 minutes.</p>
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	<p>Evaluation faite par (Cf. "Modalités de certification") :</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 <p>Règles de validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>(Epreuve réalisable à distance)</p>

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

Activité : Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information.

COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		Modalités d'évaluation
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	<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 maîtrise 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 de traitement à réaliser par le candidat suivi d'un questionnaire 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 d'observation sur des situations de traitement de données et/ou de traitement de masse.</p> <p>Evaluation faite par (Cf. "Modalités de certification") :</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 <p>Règles de validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>(Epreuve réalisable à distance)</p>
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	