

Livret d'évaluation des compétences

**CQP
Gestionnaire Parcours
Adhérents/Clients**

IV. Livret d'évaluation des compétences

Certificat de Qualification Professionnelle Gestionnaire Parcours Adhérents/Clients

Livret d'évaluation des compétences

Nom et prénom du candidat :

Entreprise :

Évaluateur 1 : (Nom et fonction)

Je soussigné(e) :

Déclare **conformes et sincères** les **renseignements** apportés dans ce dossier

Date et signature de l'évaluateur 1 :

Évaluateur 2 : (Nom et fonction)

Je soussigné(e) :

Déclare **conformes et sincères** les **renseignements** apportés dans ce dossier

Date et signature de l'évaluateur 2 :

A compléter par les évaluateurs

Sommaire

- I. **Note à l'attention des évaluateurs**
- II. **Fiche de synthèse : les résultats de l'évaluation du candidat en formation**
- III. **L'évaluation des compétences**
 - a. **Mode d'emploi**
 - b. **Livret d'évaluation des compétences : Évaluations des compétences (Ces évaluations sont à réaliser par les évaluateurs dans les conditions déterminées par la branche et à transmettre au jury)**

Ce livret d'évaluation des compétences est un outil pour le stagiaire, les responsables de la formation du candidat, l'entreprise et le jury final ou la commission paritaire.

Il permet de réunir l'ensemble des éléments d'évaluation et le bilan du parcours en entreprise afin d'assurer la validation finale de la certification par le jury paritaire ou la commission paritaire pour les blocs présentés.

Le livret est à transmettre au jury ou la commission paritaire. **L'évaluation réalisée en entreprise (ou dans l'organisme de formation le cas échéant) est prise en compte pour l'obtention du CQP.**

I. Note à l'attention des évaluateurs

L'évaluation des compétences est déterminante pour l'obtention du CQP dans sa totalité, au même titre que l'entretien avec le jury final. Elle l'est également pour le passage isolé de blocs de compétences en faisant partie intégrante du dossier à constituer pour la commission paritaire.

Le dispositif d'évaluation tel qu'il est organisé dans le cadre des CQP de la branche Mutualité repose pour une grande part sur **l'évaluation des compétences en entreprise ou en organisme de formation habilité**. La maîtrise des compétences doit donc être **constatée** par les évaluateurs, sur la base des **modalités et critères** définis par la branche et qui sont décrits dans le présent document. L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document (« L'évaluation des compétences : mode d'emploi ») et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** portée par le responsable hiérarchique du candidat ou les responsables de la formation. Les différentes **situations d'évaluation** doivent être **préparées** par les évaluateurs et le candidat, **programmées**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle.

L'évaluation se réalisant pour une grande part en situation réelle, il est important que le candidat ait **exercé les activités**. Les compétences peuvent également être acquises par une formation complémentaire correspondant au bloc de compétences concerné **avant que le candidat** présente son dossier devant la commission paritaire puis devant le jury final.

Une fois l'ensemble des blocs de compétences évalués, les évaluateurs doivent renseigner la fiche de synthèse figurant sur la page suivante.

II. Fiche de synthèse des modalités d'évaluation du candidat (à compléter par les évaluateurs)

Blocs de compétences	Le candidat a exercé les activités liées au bloc de compétences ou a suivi une formation dédiée	Dates de l'évaluation	Conditions de l'évaluation (lieu, durée)	Signature de l'évaluateur 1	Signature de l'évaluateur 2
<u>BLOC 1 :</u> Assurer l'accueil des clients/ adhérents	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>				
<u>BLOC 2 :</u> Traiter des demandes particulières et des réclamations	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>				
<u>BLOC 3 :</u> Piloter son activité commerciale	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>				
<u>BLOC 4 :</u> Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de services	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>				

<u>BLOC 5 :</u> Réaliser des actes de contrôle et de gestion	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>				
---	--	--	--	--	--

L'évaluation des compétences

a. Mode d'emploi

L'évaluation des compétences comprend deux phases qui composent le **livret d'évaluation des compétences** :

1. **Évaluation des compétences en entreprise**

L'évaluation est réalisée **par deux évaluateurs** (voir le règlement du dispositif).

Une fois les épreuves réalisées, les résultats sont adressés au secrétariat de la CPNEFP, en charge des opérations de la certification pour la CPNEFP pour transmission au jury ou à la commission paritaire.

Il est demandé aux évaluateurs de réaliser une évaluation binaire de chacune des compétences selon une échelle « acquis/non acquis ».

ACQUIS : le candidat réalise en totalité les attendus en autonomie. Les réponses ou l'approche sont complètes. Il apporte de nouveaux éclairages. Il s'appuie sur son expérience et/ou sa formation.

NON ACQUIS : le candidat ne réalise pas les attendus. Les réponses ou l'approche sont basiques et théoriques. Les réponses sont partielles.

Chaque compétence est déclarée « acquise » (A) ou « non acquise » (NA), en fonction de l'atteinte ou non des critères d'évaluation de cette compétence.

Les deux évaluateurs doivent atteindre un consensus sur chaque évaluation.

2. Évaluation du candidat

i. Entretien devant un jury

Dans le cas où le candidat souhaite être certifié pour l'ensemble des blocs de compétences requis pour valider la certification, il passe devant un jury qui dispose du :

- **Guide d'entretien d'accueil et d'orientation**
- **Livret d'évaluation des compétences**
- **Et le cas échéant :**
 - o **Livret de suivi de la formation par l'Organisme de Formation habilité**
 - o **Fiche de synthèse du parcours de formation**

Le candidat pourra apporter dans un document annexe toute information utile sur son parcours, ses connaissances et ses acquis (synthèse écrite).

Ces documents permettront au jury de prendre connaissance de la progression du candidat et de ses acquis sur les blocs de compétences, sur le bilan de son parcours et des résultats des évaluations.

Cet entretien est organisé autour d'une présentation orale destinée à présenter la formation et l'expérience du candidat ainsi que son approche du secteur de la Mutualité (10 minutes), d'un entretien avec le jury (20 minutes) et d'une phase de délibération. La présentation de l'expérience du candidat peut s'appuyer sur différents supports : diaporama, plaquettes de présentation, synthèse écrite, ...

Le jury est composé de 2 personnes :

- Un représentant employeur de la branche professionnelle de la Mutualité ;
- Un représentant des syndicats de salariés représentatifs au sein de la branche professionnelle de la Mutualité.

Ils seront accompagnés d'un observateur représentant du secrétariat de la CPNEFP.

A l'issue de cet entretien et au regard de l'ensemble des résultats obtenus par le candidat, le jury délivrera en totalité ou en partie le CQP.

La **démarche CQP** doit se situer dans une **dynamique de réussite** : l'entretien et la présentation du dossier du candidat devant le jury n'intervient que lorsque le candidat est prêt et lorsque l'évaluation des compétences est positive.

ii. Examen du dossier en commission

En cas de passage d'un ou plusieurs bloc(s) isolé(s), le candidat présente son dossier écrit, sans entretien oral, devant une commission paritaire composée de 2 représentants employeurs et 2 représentants salariés et un représentant du secrétariat de la CPNEFP qui disposent du :

- **Guide d'entretien d'accueil et d'orientation**
- **Livret d'évaluation des compétences**
- **Et le cas échéant :**
 - **Livret de suivi de la formation par l'Organisme de Formation habilité**
 - **Fiche de synthèse du parcours de formation**

Le candidat pourra apporter dans un document annexe toute information utile sur son parcours, ses connaissances et ses acquis (synthèse écrite).

b. Livret d'évaluation des compétences

Ces évaluations sont à réaliser par les évaluateurs dans les conditions déterminées par la branche et à transmettre au jury.

BLOC 1 : Assurer l'accueil clients/adhérents

Modalités d'évaluation :

Les évaluateurs observent le candidat en situation réelle d'entretien d'accueil omnicanal (téléphonique / face-à-face/ tchat/ mail/ etc). L'observation doit porter sur plusieurs entretiens (entre 3 et 5) dans des cadres différents selon le CQP préparé et dont 1 simulée en situation difficile s'il y a lieu.

Une fois les entretiens observés sur une période donnée (une semaine maximum), les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils doivent apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation.

Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire d'environ 15 minutes avec les évaluateurs afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés et d'aborder le cas échéant les compétences non mobilisées durant les entretiens.

Activités	Compétences	Critères d'évaluation	Compétences
<p>Recueil d'information</p>	<p>Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement, en utilisant les outils de communication omnicanale et en appliquant les standards d'accueil en vigueur</p>	<p>Le candidat établit des relations de qualité avec l'interlocuteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> -> La posture d'accueil est adaptée (sourire, écoute active et réactive) -> Les questions et reformulations sont pertinentes au regard de l'interlocuteur et de sa situation... -> L'attitude est positive ce qui permet un échange constructif et de qualité -> Une relation de confiance est rapidement établie avec l'interlocuteur (fiabilité, légitimité...) <p>L'utilisation des outils de communication omnicanale est appropriée (tél, mail, face à face...)</p> <p>Les techniques et outils digitaux permettant de gérer la relation avec les clients/adhérents à distance sont maîtrisés.</p> <p>Le candidat respecte et applique les procédures d'accueil en vigueur au sein de la Mutuelle.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

	<p>Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande pour apporter un premier niveau d'informations en appliquant les règles et procédures définies par l'entreprise</p>	<p>Les informations clés de la demande sont identifiées et pertinentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Toutes les informations nécessaires sur la situation de l'interlocuteur ont été recueillies (profil socio-économique, situation, à contextualiser...). -> Une écoute active de l'interlocuteur est réalisée, les besoins de l'interlocuteur sont identifiés et reformulés. <p>Le candidat apporte un premier niveau d'information.</p> <p>Le candidat respecte les règles et procédures internes / met en œuvre les mesures de prévention et de conformité, notamment en matière de contrôle interne, de prévention des risques, de protection des données personnelles, de lutte contre la fraude, le blanchiment, le financement du terrorisme et la corruption.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
--	---	---	---

<p>Fidélisation</p>	<p>Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les potentiels de développement commercial</p>	<p>Le candidat a un questionnement et une attitude adaptée pour proposer des produits et services appropriés à la situation.</p> <p>-> le questionnement permet d'élargir l'échange avec l'interlocuteur.</p> <p>-> l'étendue des services et produits de la mutuelle est connue. Le candidat maîtrise l'information sur les produits présentés aux clients/adhérents.</p> <p>-> le candidat identifie et prend en compte les évolutions de la situation et des besoins des clients/adhérents, l'argumentaire de rebond est ajusté en fonction des besoins perçus.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
<p>Orientation des clients/adhérents</p>	<p>Transmettre une réponse adaptée, tenant compte de la réglementation, de l'organisation interne et externe afin d'orienter les clients/adhérents vers l'offre et/ou le service approprié</p>	<p>L'offre ou le service proposé tient compte de la situation et des besoins de l'interlocuteur :</p> <p>-> la proposition est adaptée</p> <p>-> l'organisation de la mutuelle est connue</p> <p>-> les limites de son intervention sont connues et prises en compte dans la réponse</p> <p>-> la réglementation est prise en compte dans les solutions apportées</p> <p>-> Le candidat s'assure de la compréhension par le client/adhérent de la réponse apportée et conclut l'entretien.</p> <p>-> le candidat formalise et assure la traçabilité du recueil des besoins et du conseil apporté.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

<p>Promotion de l'identité mutualiste</p>	<p>Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciant afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents</p>	<p>Le candidat utilise à bon escient l'identité et les valeurs mutualistes :</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Les caractéristiques clés de la mutuelle et du mouvement mutualiste sont connues -> Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes -> L'étendue des services proposés par la mutuelle ou ses partenaires est mise en valeur dans les argumentaires -> Le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé est explicité de manière claire. 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
<p>Gestion des situations difficiles</p>	<p>Traiter les situations difficiles en utilisant des techniques de gestion de conflits pour restaurer la relation avec les clients/adhérents</p>	<p>Le candidat utilise les techniques de communication telles que l'assertivité permettant de désamorcer le conflit ou faire baisser la tension.</p> <p>Il fait face à l'agressivité en restant maître de soi.</p> <p>Le candidat fait preuve de compréhension et d'écoute active.</p> <p>Il sait se montrer pragmatique et proposer des solutions adaptées en tenant compte de la satisfaction des clients/adhérents.</p> <p>Le candidat s'assure de la sortie du conflit auprès de l'adhérent en reformulant la réponse et la solution apportée. Il doit s'assurer également de la satisfaction des clients/adhérents.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

Commentaires des évaluateurs :

.....
.....
.....
.....
.....

Signature des deux évaluateurs :

[Empty grey box for signatures]

BLOC 2 : Réaliser des actes de contrôle et de gestion

Modalités d'évaluation :

Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée avec un évaluateur à partir de plusieurs études de cas.

A partir de situations réelles de dossiers (de 5 à 8) et en tenant compte de la situation professionnelle du candidat (poste occupé sur le domaine santé et/ou prévoyance), le candidat traitera les dossiers de la réception à la mise en paiement/réalisation de la prestation. Cette épreuve pourra se dérouler en plusieurs fois sur une durée d'une semaine maximum.

- Au moins un dossier devra présenter une anomalie. Le candidat devra identifier l'anomalie, la résoudre ou à défaut proposer une action correctrice.
- Au moins un dossier devra présenter un cas de suspicion d'abus ou de fraude. Le candidat devra identifier le cas de suspicion d'abus ou de fraude, et le faire remonter à sa hiérarchie.

A l'issue de l'observation du traitement des dossiers, les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils doivent apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation.

Un entretien complémentaire d'environ 15 minutes avec les évaluateurs doit être programmé à la fin de la semaine, afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés et d'aborder le cas échéant les compétences non mobilisées dans le traitement des dossiers.

Activités	Compétences	Critères d'évaluation	Compétences
Gestion : · des dossiers (devis, contrats, courriers, flux informatisés) · des prestations santé · des indemnités prévoyance · des opérations de recouvrement	- Analyser les données entrantes en contextualisant la situation et en s'appuyant sur les bases de données dans le but de vérifier leur conformité et d'identifier les actions de gestion à mener	Qualités de l'analyse des données entrantes : - le candidat vérifie systématiquement la complétude des dossiers et la conformité des données entrantes -les outils mobilisés par le candidat (bases de données/CRM) sont pertinents au regard des données entrantes -le candidat prend en compte toute information nécessaire à la contextualisation et la compréhension de la demande - les actions à mener sont identifiées et formalisées	ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/>

	<p>- Traiter les dossiers dans le respect de la réglementation, des délais, procédures et standards de production en vigueur, permettant de fournir un service de qualité au client/adhérent</p>	<p>Qualités de l'administration des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> -les règles de gestions sont maitrisées dans le respect des procédures et de la réglementation soit en santé (maîtrise de la BRSS, 100% santé, évolutions des grilles de remboursement en santé, etc) soit en prévoyance (régime général ou statutaire pour la fonction publique, jour de carence, Loi Eckert pour la déshérence, etc) en fonction de la prédominance d'activités du gestionnaire - le candidat effectue les actions de gestion nécessaires à la finalisation du dossier (calcul, règlement, régularisation, rédaction de courriers,...) - les délais de traitement sont connus au regard des priorités définies par le responsable hiérarchique -les règles de confidentialité sont connues (règles internes à la mutuelle, réglementation liée à la protection des données en vigueur...) - le candidat effectue la transmission d'éléments du dossier/document au(x) service(s) compétent(s), si nécessaire, pour le traitement du dossier, le cas échéant vers le(s) service(s) d'action sociale - le candidat s'assure des relations avec des parties de l'entreprise dans le cadre de la gestion de dossiers (contacts téléphoniques, mails, courriers etc.) - Le candidat connaît et sait identifier les interlocuteurs internes et le périmètre d'intervention 	<p style="text-align: center;">ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
--	--	---	---

	<p>- Utiliser le système d'informations dans le respect de la procédure afin de permettre le suivi et le pilotage de l'activité pour assurer la qualité de services</p>	<p>Suivi efficient de l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> -les procédures d'utilisation des outils informatiques mis à la disposition du candidat sont connues et maitrisées. -le candidat remplit correctement et sans erreur les tableaux de bords à partir des informations communiquées et des éléments disponibles dans les dossiers - le candidat effectue un compte-rendu de son activité à son responsable hiérarchique selon le calendrier établi 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
--	---	---	---

<p>Contrôler des informations et correction des anomalies</p>	<p>- Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion afin d'éviter les rejets et anomalies et alerter sur des cas de suspicions d'abus et de fraudes</p>	<p>Vérification pertinente des informations pouvant mener à l'identification de cas de suspicion d'abus et de fraudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'ensemble des pièces justificatives et des éléments d'information reçus et nécessaires au traitement de la situation sont contrôlés. - le candidat vérifie le cas échéant la fiabilité de la pièce transmise auprès du client/adhérent, ou à défaut de l'émetteur de la pièce - le candidat s'assure de la bonne affectation des prestations (contrôle des indus, etc) -le candidat s'assure que le dossier traité n'a pas fait l'objet d'aucun rejet -les procédures de contrôle sont connues et maîtrisées -les notions de fraude et d'abus sont maîtrisées -le candidat identifie les cas de suspicion de demandes abusives et/ou de fraude, en s'appuyant sur les outils de contrôle mis à sa disposition -le candidat alerte les interlocuteurs internes concernés dans le respect des procédures établies par l'entreprise 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
--	--	---	---

	<p>- Suivre les anomalies identifiées et rechercher l'information adaptée dans le respect des procédures afin d'y apporter les correctifs nécessaires ou transmettre au service chargé d'y apporter une solution</p>	<p>Efficiencce du suivi et de la résolution d'anomalies - le contrôle des dossiers (flux informatiques, liste d'anomalies...) est assuré systématiquement et maîtrisé -L'ensemble des anomalies sont identifiées et analysées avec exactitude - Le candidat propose des solutions adaptées pour résoudre les anomalies (proposer un mode opératoire, identifier les interlocuteurs compétents pour corriger l'anomalie, proposer des actions préventives pour éviter les erreurs, etc).</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
--	--	--	---

BLOC 3 : Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service**Modalités d'évaluation :**

Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée avec un évaluateur à partir de plusieurs études de cas.

A partir de la situation réelle (autant que faire se peut, sinon simulée), le candidat devra réaliser de 3 à 5 entretiens omnicanaux (téléphone, tchat, mail, face à face...). L'observation doit porter sur plusieurs cas de dysfonctionnements avec plusieurs types d'interlocuteurs internes et externes, dont 1 simulé en situation difficile s'il y a lieu.

A l'issue de chaque entretien, le candidat fera remonter, s'il l'estime nécessaire, le dysfonctionnement identifié et précisera la suite à donner à cet évènement.

Une fois les entretiens réalisés sur une durée de 7 jours maximum, les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils doivent apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation.

Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire d'environ 15 minutes avec les évaluateurs afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés et d'aborder le cas échéant les compétences non mobilisées durant les entretiens.

Activités	Compétences	Critères d'évaluation	Compétences
<p>Gestion des demandes particulières et de réclamations</p>	<p>Qualifier la demande des clients/adhérents en vérifiant les éléments du dossier et en recherchant des compléments d'informations pour identifier le problème</p>	<p>Le candidat détermine la nature de la demande et sait la requalifier, le cas échéant, en réclamation. Il ajuste son questionnement pour identifier les profils des clients/adhérents et le service/produit déclencheur de la demande ou réclamation. Il vérifie les dossiers de chaque client/adhérent. Il écoute l'ensemble de la demande ou réclamation sans couper l'interlocuteur et reformule ses attentes.</p> <p>Il recherche des informations utiles à la résolution du problème.</p> <p>Il détermine le service attendu par son interlocuteur, identifie les zones d'ombre et la nature du mécontentement.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

	<p>Apporter une solution personnalisée en fonction du problème identifié et de l'offre existante de la mutuelle, en particulier dans le domaine de l'action sociale, pour assurer la satisfaction des clients/adhérents</p>	<p>Le candidat connaît les possibilités offertes par la mutuelle ou les services concernés pouvant aider à la résolution du problème (actions sociales et prévention, services de soins et d'accompagnement, Degré élevé de solidarité, fonds de solidarité et ses règles de déclenchement...).</p> <p>Il apporte une réponse précise et rapide au problème rencontré.</p> <p>Il trouve des points d'accord et connaît les solutions de repli.</p> <p>Il s'assure de la satisfaction des clients/adhérents en les questionnant.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
<p>Suivi de la qualité de services</p>	<p>Assurer la remontée des informations et le suivi des demandes et réclamations pour contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de services</p>	<p>Le candidat identifie les dysfonctionnements ayant entraîné l'incident. Il connaît l'organisation de la mutuelle pour alerter sur le dysfonctionnement, identifier le service le plus approprié à la résolution du problème et au suivi de la réclamation.</p> <p>Il connaît et utilise les procédures internes de remonter des réclamations.</p> <p>Il utilise les outils de suivi des incidents.</p> <p>Il informe les clients/adhérents du traitement qui sera apporté à leur demande.</p>	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

BLOC 4 : Traiter des demandes particulières et des réclamations

Modalités d'évaluation :

Observation en mise en situation reconstituée avec un évaluateur.

A partir d'un exemple de problématique ou réclamation tiré au sort, le candidat devra :

- Apporter un premier niveau de réponse en fonction du problème identifié et le cas échéant rechercher des compléments d'information ;
- Conseiller les clients/adhérents en fonction de l'offre existante pour préserver la relation avec les clients/adhérents
- Montrer comment il remonte les informations et le suivi de la réclamation

Cette épreuve, de 15 minutes au total (3 entretiens d'environ 5 minutes), sera suivie d'un entretien complémentaire avec les évaluateurs afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés pour répondre et traiter la réclamation.

Les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils doivent apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation.

Activités	Compétences	Critères d'évaluation	Compétences
<p>Assistance technique interne ou externe :</p>	<p>- Analyser la problématique posée par l'interlocuteur interne ou externe sur un dossier à partir d'un questionnement adapté afin d'apporter un appui technique dans son domaine et les renseignements nécessaires</p>	<p>Identification pertinente de la problématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le rôle des interlocuteurs internes (gestionnaire, commercial, téléconseiller, etc) et externes (professionnel de santé, adhérent, etc) est connu - le candidat questionne l'interlocuteur avec efficacité et obtient les précisions nécessaires à la compréhension du problème -le candidat reformule la problématique posée et s'assure de sa bonne compréhension auprès de l'interlocuteur -la durée de l'échange est courte et adaptée à la problématique -il apporte une réponse satisfaisante à l'interlocuteur en s'appuyant notamment sur les bases de données à sa disposition, le cas échéant l'oriente vers le bon interlocuteur. - Le candidat trouve les informations techniques et réglementaires nécessaires 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
<p>Participation à la conduite d'actions d'amélioration :</p>	<p>- Remonter les informations nécessaires en réalisant des reportings réguliers, en repérant, signalant les dysfonctionnements afin d'initier la conduite d'actions correctives et d'amélioration</p>	<p>-Qualité du suivi des dysfonctionnements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le candidat sait requalifier un évènement en dysfonctionnement - les outils de remontée d'informations sont connus et maîtrisés - Les dysfonctionnements sont identifiés, compris et répertoriés dans l'outil adéquat. 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

	- Participer aux procédures d'amélioration continue mises en place dans l'entreprise en proposant des évolutions nécessaires afin d'adapter le processus de production	Participation dans le processus d'amélioration continue : - Le candidat maîtrise le processus de production et de relation adhérent/client (étape de contractualisation, de gestion, de validation, traitement informatique, contrôle, contentieux...) - A partir d'un dysfonctionnement, il formule des suggestions d'amélioration. (Proposer un module de formation si le candidat n'a pas suffisamment d'expérience.)	ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/>
	- S'assurer de l'efficacité des correctifs apportés en utilisant des outils de suivi afin de rendre compte aux interlocuteurs internes et externes de son efficience	Suivi des processus correctifs des dysfonctionnements : -Le candidat utilise les outils de suivi de l'activité pour suivre la progression de la résolution -Il rend compte de l'état d'avancement de la résolution du dysfonctionnement à ses interlocuteurs internes et/ou externes -les délais "contractuels" de traitement et de réponse sont respectés.	ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/>
Gestion de l'information descendante technique et réglementaire :	- Intégrer les évolutions techniques et réglementaires de son domaine d'expertise afin de les comprendre et de les adapter dans ses activités	Capacité d'adaptation de ses activités et de son organisation de travail : -le candidat maîtrise les nouveautés réglementaires et les mobilise avec pertinence dans la situation -il s'adapte face au changement de réglementation ou d'outils	ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/>

Commentaires des évaluateurs :

.....
.....
.....
.....
.....

Signature des deux évaluateurs :

[Area reserved for signatures, currently blank]

BLOC 5 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

Modalités d'évaluation :

Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée avec un évaluateur.

3 à 5 mises en situation sur poste de travail sont proposées au candidat sur une semaine, au cours desquelles il doit utiliser des logiciels bureautiques, de messagerie électronique et d'outils spécifiques de traitement de l'information (outils de téléprospection, CRM, ...). Il lui est également demandé de rédiger des fiches contacts à partir d'informations éparses qui lui sont transmises.

Un entretien complémentaire d'environ 15 minutes avec les évaluateurs est organisé lui permettant d'argumenter son action et son process mis en place.

Les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils peuvent apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation.

Activités	Compétences	Critères d'évaluation	Compétences
<p>Organisation de ses activités</p>	<p>Identifier les priorités en fonction de l'analyse des flux afin d'organiser son activité</p>	<p>Qualité et efficacité d'organisation et de priorisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le candidat analyse les informations entrantes <input type="checkbox"/> Le candidat identifie les critères de priorisation de traitement des informations (ex : ordre d'arrivée, urgence, échéance, N+1 / adhérents...) <input type="checkbox"/> Les procédures de traitement des informations de l'entreprise sont respectées <input type="checkbox"/> Le candidat qualifie l'urgence des flux (mails, courriers, autres sources) et organise leur traitement <input type="checkbox"/> Le candidat utilise différents outils de planification des tâches / de son activité 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
	<p>Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service</p>	<p>Respect des délais de traitement et des échéances :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le candidat utilise efficacement et de manière adaptée les outils de gestion en vigueur dans l'entreprise <input type="checkbox"/> Les procédures de traitement internes des dossiers sont respectées <input type="checkbox"/> Le candidat absorbe la charge de son activité de manière optimale et dans les délais <input type="checkbox"/> Le candidat apporte une réponse à tous les flux sans oubli et sans retard de délais 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/></p> <p>NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

<p>Utilisation des systèmes d'information et de gestion</p>	<p>Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe</p>	<p>Recherche efficace d'une information permettant de répondre rapidement au besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le candidat analyse correctement la demande pour en déduire le besoin <input type="checkbox"/> Le candidat choisit l'outil informatique adaptée en fonction de la demande <input type="checkbox"/> Les différents systèmes d'informations et de gestion de la structure et leurs spécificités sont connus et leur utilisation est maîtrisée ; <input type="checkbox"/> Les informations trouvées sont pertinentes et correspondant à la demande 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>
<p>Transmission de l'information</p>	<p>Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs internes pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande</p>	<p>Diffusion pertinente de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les principaux éléments d'information issus de l'échange sont identifiés <input type="checkbox"/> Les différents interlocuteurs internes et leurs domaines d'activités sont connus <input type="checkbox"/> Les procédures internes sont maîtrisées et appliquées <input type="checkbox"/> Le canal de communication le plus adapté est mobilisé pour transmettre l'information (téléphone / mail / outil de communication interne...) <input type="checkbox"/> Les informations orales et écrites transmises sont claires, compréhensibles et adaptées aux interlocuteurs 	<p>ACQUIS <input type="checkbox"/> NON ACQUIS <input type="checkbox"/></p>

Commentaires des évaluateurs :

.....
.....
.....
.....
.....

Signature des deux évaluateurs :

[Area reserved for signatures]