

REFERENTIELS DU CQP CONTROLEUR ALLOCATAIRES

La compétence est validée si au minimum 80%* des critères qui permettent d'apprécier l'acquisition de la compétence sont validés.

Le CQP est validé si au minimum 60% des compétences qui le constituent sont acquises, soit 9 compétences sur les 15 compétences au total.

**Lorsque les 80% n'aboutissent pas à un nombre entier, la règle d'arrondi classique sera prise en compte.*

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc : Contrôle en Caisse d'allocations familiales des droits et situations des allocataires			
Analyse et contrôle les dossiers des allocataires au regard de la législation sociale applicable et d'une méthodologie nationale d'enquête : analyse les demandes d'enquête, recueille les documents et informations nécessaires, relève les incohérences, prépare et organise ses rendez-vous	Analyser une demande de contrôle pour en vérifier l'opportunité, à partir des éléments factuels présents au dossier, afin de s'assurer de la pertinence du contrôle sur place	Une pré-évaluation (avant le jour de l'épreuve) : Chaque membre du jury prend connaissance individuellement du dossier professionnel, composé de 4 parties et d'annexes, et effectue une pré-évaluation à l'aide de la grille d'évaluation. Le rapport d'enquête du dossier professionnel choisi par le candidat, est un contrôle non conforme avec impact financier et présence d'un	Etudie la demande d'enquête Vérifie si le contrôle lancé est justifié au regard de son motif et d'une éventuelle récurrence Vérifie sur les applicatifs dédiés les éventuelles déclarations spontanées faites par l'allocataire dans le cadre du droit à l'erreur Signale au responsable de service les éventuels contrôles à annuler
	Analyser les informations présentes au dossier de l'allocataire pour relever d'éventuelles incohérences ou anomalies en utilisant les outils et portails dédiés afin d'établir les points à vérifier lors de l'entretien		Identifie les démarches à accomplir prévues par le protocole de contrôle Utilise les différents portails à sa disposition pour vérifier les informations du dossier Instruit la demande de contrôle à partir de l'outil dédié Relève et analyse les anomalies et incohérences trouvées Etablit sa feuille de route
	Interroger les tirs et partenaires pour vérifier les déclarations des allocataires, en respectant le cadre légal des échanges		Développe et entretient un réseau de partenaires efficace et le sollicite à bon escient Définit les éventuelles investigations à mener, en amont de l'entretien,

	d'informations, afin de certifier les données entrantes et s'assurer du juste droit	élément matériel nécessitant une argumentation sur l'intention ou la non intention de fraude. Ce rapport n'est supervisé ni par le tuteur, ni par le responsable de service ou le référent	auprès des différents tiers ou partenaires Interroge les partenaires lorsque les portails mis à sa disposition ne sont pas suffisants Exerce les droits de communication prévus dans le cadre légal auprès des tiers et autres organismes.,
	Planifier les entretiens et les visites pour optimiser et sécuriser son activité, en choisissant des modalités adaptées à l'objet du contrôle, afin de garantir sa sécurité et l'atteinte des objectifs fixés au sein du service	pédagogique en centre de formation. Epreuve orale : - avant le passage du candidat les membres du jury échantent sur leur pré-évaluation afin d'aiguiller la soutenance. - soutenance du dossier professionnel par le candidat	Organise sa tournée de façon cohérente en fonction du secteur de son activité et l'urgence du dossier Planifie ses visites ou rendez-vous avec les allocataires, les tiers ou les partenaires Choisit une modalité d'entretien adaptée à l'objet du contrôle et à l'assurance de sa sécurité (inopiné, avis de passage, visite domiciliaire, guichet) Rédige l'avis de passage, à partir de l'outil dédié, lorsqu'il décide de rencontrer l'allocataire sur rendez-vous
	Assurer le suivi des dossiers, pour répondre aux attendus du service, en mettant en œuvre les activités nécessaires, afin d'atteindre les objectifs fixés par le national dans le domaine du contrôle et de la lutte contre la fraude	- consultation du carnet de suivi des compétences après le passage du candidat : le jury peut ainsi se conforter dans sa prise de décision et reporter sur le dossier de certification un avis qui reflète le trajet global du candidat (en entreprise, en formation et lors de l'évaluation)	Assure le suivi des dossiers en instance pour respecter les délais de réalisation en conformité avec la politique nationale de contrôle et de lutte contre la fraude Reporte les rendez-vous des allocataires absents Relance les droits de communication exercés auprès des tiers restés sans réponse (organismes financiers notamment) Relance les allocataires pour lesquels des pièces justificatives sont attendues
Conduit des	Appliquer les		Applique les règles de délégation

entretiens de contrôle auprès de différents interlocuteurs : allocataires, tiers et partenaires	principes déontologiques qui encadrent le contrôle sur place pour garantir les droits des personnes contrôlées, dans le respect de la Charte nationale de contrôle afin d'éviter l'engagement de poursuites judiciaires à l'encontre du contrôleur	- complétude du dossier de certification	propres à son champ d'intervention Respecte l'ensemble des règles de déontologie applicables tant en interne, que vis-à-vis des allocataires contrôlés et des différents partenaires et interlocuteurs Respecte le secret professionnel Exerce son activité dans le respect des droits de l'allocataire (respect de la vie privée, du domicile, des droits de la personne) Fait preuve d'objectivité et de neutralité Met en œuvre les principes du droit de la preuve et la valeur de l'assermentation
	Conduire l'entretien de contrôle de façon à obtenir les informations, documents, et justificatifs nécessaires en adoptant une attitude réceptive qui favorise les échanges afin de procéder à la vérification du dossier		Conduit l'entretien en offrant à l'allocataire la possibilité de faire une déclaration spontanée, lui reconnaissant ainsi le droit à l'erreur introduit par la Loi Essoc Réalise des entretiens en faisant preuve d'empathie et d'assertivité Utilise des techniques de communication favorisant la coopération de l'allocataire et le recueil d'informations Recueille les informations, documents, et justificatifs nécessaires au contrôle et au traitement du dossier
	Mener les entretiens de façon à informer la personne contrôlée de ses droits et obligations, en utilisant les techniques dédiées, afin de lui apporter une réponse		Applique les règles de communication (écoute active, reformulation, clarté...) Adapte sa réponse à son interlocuteur et transmet, en termes appropriés, les explications nécessaires à une bonne compréhension de la législation

	adaptée et compréhensible.		Utilise ses connaissances en législation sociale pour informer et orienter les allocataires
	Adopter une posture professionnelle adaptée à la prise en compte des situations particulières des allocataires afin de gérer des situations difficiles, douloureuses et parfois conflictuelles.		Prend en compte l'environnement de l'allocataire contrôlé (familial, social, économique, culturel et géographique) Identifie une situation difficile, complexe ou à risque Applique les règles de communication adaptées à une situation difficile Identifie des relais pour la prise en compte des situations sociales dégradées et pour certaines les signaler (exemples : maltraitance, insalubrité, etc.) Rapporte les incivilités en appliquant la procédure de signalement des incidents de l'organisme afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes Met en œuvre son droit de retrait lorsqu'il est susceptible d'être en danger
	Analyser l'ensemble du dossier, pour prendre une décision motivée, au regard des éléments recueillis lors des investigations et des déclarations effectuées par la personne contrôlée lors de l'entretien, afin de s'assurer du respect de la législation applicable et du paiement à bon droit		Analyse les données recueillies au cours du contrôle Identifie et objective les situations de fait pouvant impacter les droits et obligations de l'allocataire contrôlé S'assure de la force probante des informations et des éléments recueillis Effectue des investigations complémentaires afin de finaliser et sécuriser les éléments de preuve du contrôle
	Informer les personnes		Informe l'allocataire de ses constats et de ses conclusions

	<p>physiques contrôlées, lors de l'entretien, du résultat des investigations en leur signifiant la décision retenue pour qu'elles puissent apporter leurs observations ou contradictions afin de préserver les droits de l'allocataire et renforcer l'efficacité du contrôle</p>		<p>Prévient les indus et la récidive en rappelant à l'allocataire l'étendue de ses obligations déclaratives.</p> <p>Conduit l'entretien de contrôle de façon à appliquer le principe du contradictoire en indiquant à la personne contrôlée son droit d'apporter toutes précision(s), modification(s) ou rectification(s) par tous moyens ou de contester le rapport d'enquête (coche du rapport prévue en ce sens)</p> <p>Informe l'allocataire de l'exercice du droit de communication et de sa possibilité d'obtenir communication des renseignements ou documents obtenus par cet usage</p> <p>Informe l'allocataire des conséquences administratives et/ou juridiques</p>
<p>Formalise dans un rapport de contrôle, rédigé selon une méthodologie nationale, l'ensemble des démarches d'enquête et constats effectués, ainsi que les conclusions à communiquer à ses différents destinataires (liquidateur, commission fraudes, affaires juridiques...)</p>	<p>Utiliser l'outil dédié pour le traitement du rapport d'enquête, dans le respect de la procédure nationale, afin de respecter les délais de traitement et garantir la sécurisation des données</p> <p>Distinguer les rubriques du rapport à utiliser pour organiser les informations recueillies au cours du contrôle, en respectant les préconisations nationales afin de permettre à l'ensemble des destinataires un</p>		<p>Utilise les fonctionnalités de l'outil pour rédiger</p> <p>Utilise les fonctionnalités de l'outil pour gérer les refus de contrôle</p> <p>Utilise les fonctionnalités de l'outil pour la gestion des dossiers en supervision</p> <p>Identifie clairement les différents lecteurs du rapport de contrôle</p> <p>Etablit les liens et interactions entre les principales rubriques du rapport d'enquête</p> <p>Complète les différentes rubriques du rapport d'enquête en conformité avec les préconisations nationales</p> <p>Classe de façon pertinente les justificatifs nécessaires à la</p>

	traitement efficace du dossier		certification de ses constats dans les rubriques documents vus et archivés
	Rédiger un rapport de contrôle structuré, étayé et argumenté pour permettre le traitement du dossier, en utilisant le modèle national, afin de garantir le paiement à juste droit		<p>Utilise une formulation claire, appropriée aux différents lecteurs</p> <p>Apporte une réponse précise à l'objet du contrôle</p> <p>Rédige un argumentaire pertinent et appuyé sur des faits objectifs</p> <p>Argumente de façon claire et logique pour convaincre le lecteur de sa décision</p> <p>Retrace les échanges contradictoires tenus lors de l'entretien</p> <p>Rédige des conclusions sans ambiguïté en guidant le liquidateur sur les actions à réaliser pour la régularisation du dossier</p>
	Détecter les suspicions de fraude pour les signaler au service compétent, en apportant les informations nécessaires à la qualification du dossier, afin de permettre une prise de décision motivée		<p>Distingue ce qui relève de l'erreur et de la fraude</p> <p>Démontre l'intention ou la non intention de frauder dans l'argumentaire du rapport d'enquête</p> <p>Consulte les outils et la documentation nationale de référence pour l'aide à la prise de décision</p> <p>Coche les éléments matériels et intentionnels lorsque nécessaire en fonction de la typologie de la fraude suspectée</p> <p>Rédige et adresse à l'allocataire une procédure contradictoire, dans le cadre d'une suspicion de fraude, lorsque cette procédure n'a pu être réalisée lors de l'entretien</p>