

Intitulé : CQP Enquêteur Civil (Niveau 4)

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION (1)	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1 - Effectuer des recherches dans des bases de données publiques ou privées via l'outil informatique afin de collecter des informations concernant une personne physique dans le cadre d'un mandat confié par un client	<p>C1.1- Effectuer une recherche avancée sur les moteurs de recherche internet afin de trouver des informations concernant le mandé.</p> <p>C1.2- Utiliser les techniques de recherches croisées sur Internet afin de cibler la recherche pour limiter les risques d'homonymie et dans un souci d'efficacité.</p> <p>C1.3- Effectuer des recherches dans les bases de données privées fournies par la société employeur de l'enquêteur</p>	E1- Un QCM de 5 questions et une mise en situation : exercice de recherche observé et évalué par le formateur grâce à une grille d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à maîtriser plusieurs recherches sur Internet afin d'obtenir des informations - Capacité à utiliser des bases de données pour en extraire des informations - Les recherches demandées sont effectuées avec succès
A2 - Effectuer des enquêtes par téléphone auprès de tiers afin de recueillir les éléments demandés dans le cadre du mandat	<p>C2.1- Se présenter aux personnes contactées selon les règles définies par le Code de la Sécurité Intérieure (pas d'usurpation, pas de confusion)</p> <p>C2.2- Identifier les tiers susceptibles d'avoir des informations intéressantes pour la recherche (voisin, famille, amis, employeur, bailleur, commerçant, etc.) et trouver leurs coordonnées</p> <p>C2.3- Contacter les tiers par téléphones afin d'obtenir des informations sur le mandé permettant d'avancer dans l'enquête (coordonnées, situation, connaissances, etc.)</p> <p>C2.4- Mener l'entretien téléphonique afin d'obtenir les informations recherchées de manière efficace : questionner, écouter, reformuler, argumenter.</p> <p>C2.5- Être capable d'identifier une usurpation d'identité, de titre ou de fonction et d'élaborer des présentations pour les tiers qui respectent le cadre réglementaire dans ce domaine</p>	E2- Mise en situation : appel téléphonique écouté et évalué par le formateur grâce à une grille d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à obtenir les informations demandées par téléphone en respectant le cadre réglementaire pour se présenter sans dévoiler la finalité du mandat - Respect de la réglementation et de la déontologie dans la - présentation aux différents interlocuteurs (pas d'usurpation, pas de confusion) - Le candidat parvient à obtenir les informations demandées dans l'exercice.
A3 - Analyser les éléments recueillis au cours de l'enquête afin d'orienter ses recherches sur les pistes pertinentes et en optimisant la gestion de ses ressources, en particulier le temps	<p>C3.1- Adapter son plan d'enquête afin de poursuivre la recherche si les informations recueillies sont insuffisantes pour répondre au mandat et clore le dossier</p> <p>C3.2- Gérer son temps afin de respecter les délais imposés pour traiter les dossiers d'enquête (2 à 4 semaines souvent)</p> <p>C3.3- Organiser ses tâches afin de mener de front plusieurs enquêtes</p> <p>C3.4- Maîtriser les bases du droit de la famille (succession, mariage, filiation) : <ul style="list-style-type: none"> - Être capable d'identifier le ou les héritiers au vu d'une recherche de famille - Être capable de définir les impacts d'une situation matrimoniale sur la situation patrimoniale d'un mandé - Être capable d'exploiter les données contenues dans les registres de l'état civil (notamment les mentions marginales) </p> <p>C3.5- Maîtriser les bases du droit des personnes, biens et obligations (personnes physiques et morales, bien corporel et incorporel, propriété, contrat, responsabilité civile) <ul style="list-style-type: none"> - Être capable de différencier personne physique et personne morale et comprendre les implications de ces personnes dans une enquête - Être capable d'identifier la situation d'un mandé concernant la propriété d'un bien (pleine, copropriété, démembrement, etc.) et d'en analyser les conséquences dans le cadre de l'enquête </p> <p>C3.6- Maîtriser les bases du droit des entreprises (types, droits et obligations des dirigeants) <ul style="list-style-type: none"> - Être capable de déterminer les impacts patrimoniaux d'une exploitation en société ou à titre individuel </p> <p>C3.7- Maîtriser les bases du droit du travail et de la protection sociale (contrats de travail, régimes sociaux, prestations sociales) <ul style="list-style-type: none"> - Être capable d'identifier les sources de revenus possibles d'un mandé en fonction de sa </p>	E3- QCM 30 questions validant la maîtrise des notions : 24 questions sur les aspects juridiques et réglementaires de la profession et 6 questions sur la communication avec les tiers	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à trier les informations données et recueillies - Capacité à analyser les éléments au regard de connaissances juridiques acquises dans les domaines du droit de la famille, du droit des personnes, du droit du travail, du droit du crédit et de la consommation, et du droit des entreprises - Capacités à enquêter sur de nouvelles pistes à partir de l'analyse des éléments connus

Intitulé : CQP Enquêteur Civil (Niveau 4)

	<p><i>situation</i></p> <p>C3.8- Maîtriser les bases du droit du crédit et de la consommation (types de crédits, endettement, surendettement, vente de propriété, financement) <i>- Être capable d'identifier le type de créance du mandé et en comprendre les implications</i></p> <p>C3.9- Connaître les données relatives à l'endettement des Français <i>- Être capable d'appréhender les situations de surendettement et leurs conséquences sur une enquête</i></p>		
<p>A4. Rendre rapport de ses recherches au mandant en transmettant les éléments demandés dans le respect des réglementations informatique et liberté et de l'enquête civile</p>	<p>C4.1- Collecter les diverses informations dans un format approprié au suivi</p> <p>C4.2- Recouper, trier et vérifier les informations collectées</p> <p>C4.3- Maîtriser la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 (traitement des données à caractère personnel), par la loi du 4 juillet 2018, par la loi du 7 août 2018 et par le règlement du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 <i>- Être capable de différencier les types de données personnelles afin de déterminer ce qui est collectable et ce qui est transmissible</i></p> <p>C4.4- Rédiger un rapport retraçant les différentes étapes de l'enquête et les méthodes de vérification des données transmises afin de démontrer leur fiabilité</p> <p>C4.5- Vérifier que le rapport est complet : tous les éléments demandés par le mandant y figurent</p> <p>C4.6- Transmettre les éléments au mandant dans le respect du cadre légal et réglementaire de l'activité (sécurisation des transmissions, confidentialité, etc.)</p> <p>C4.7- Échanger avec le manager ou le mandant dans le cas où un complément d'information ou de recherche est nécessaire (État civil inconnu, éléments recueillis contradictoires, etc.)</p>	<p>E4- Étude de cas devant un jury de professionnels : le candidat tire un sujet au sort, il s'agit de simulations de mandats de recherche. Le candidat doit alors présenter son enquête et il échange avec le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance et respect de la réglementation de l'activité d'enquête civile - Connaissance des bases du droit dans les domaines intéressants l'enquête civile - Connaissance et compréhension de l'environnement économique de l'activité d'enquête - Capacité à analyser les résultats - Connaissance et respect des procédures (chemin d'enquête) - Capacité à hiérarchiser les informations - Capacité à s'organiser

(1) Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap / de vulnérabilité propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de délivrance du CQP.