

# CQP

## GESTIONNAIRE CONSEIL

---

### ASSURANCE MALADIE

Une formation disponible en parcours complet ou partiel pour une certification adaptée aux besoins.

Il est indispensable d'avoir suivi les formations PASS et PREM'SS avant d'intégrer ce CQP.

**ENTREZ**



En complément, 2 vidéos de présentation du CQP :

- **La présentation du CQP GCAM et la certification**
- **Les 5 raisons pour certifier vos collaborateurs**

A diffuser sans modération dans votre organisme !

PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

## CONTEXTE

L'institution met en œuvre des formations métier certifiantes pour vous permettre de certifier les compétences de vos collaborateurs. Le CQP GCAM est concerné.

## PUBLIC

Cette formation est destinée à toute personne ayant moins de 1 an d'ancienneté dans le poste et aux nouveaux embauchés qui intégreraient les secteurs suivants :

**Indemnités journalières Maladie Maternité Paternité / Gestion des bénéficiaires /  
Accès aux soins et précarité / Frais de Santé Ambulatoire ou Etablissements /  
Risques professionnels / Invalidité**

## FINALITES DE LA FORMATION

Certifier les collaborateurs du Back Office par l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle (CQP)



**Finalités****Objectifs****Pédagogie****Architecture****Modalités pratiques****Accompagnement**

- Apporter une réponse juste et claire à la demande du client dans le respect de la législation en vigueur et en lui proposant les offres de services adaptées
- Appliquer les techniques d'entretien relation client et adopter la posture professionnelle attendue
- Déterminer et utiliser les applicatifs liés à la situation de l'assuré autant dans la relation client que dans le traitement de son dossier
- Appliquer les procédures et la méthodologie adaptée en fonction de la situation et de la demande de l'assuré
- Assurer le contrôle de cohérence entre les données saisies et le résultat du traitement du dossier
- Appliquer, dans son secteur d'activités, les principes et obligations du service public, les règles du secret professionnel, de la déontologie et de la protection des données
- Adopter un comportement professionnel collaboratif en respectant les consignes et conseils de son secteur d'activités en matière de transmission des informations intra ou inter services, de sollicitation de la hiérarchie, d'alertes sur les dysfonctionnements et les suspicions de fraude



PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

**Des temps d'apprentissage synchrones**

**Des classes virtuelles**



**Des temps d'apprentissage asynchrones**

**Des ressources digitalisées**



**De la pratique professionnelle**

**Périodes tutorées**



**Du présentiel à des moments clés du parcours**



**Des ressources téléchargeables**



**Sur poste de travail**

1 tuteur désigné pour accompagner l'apprenant tout au long du parcours



PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Finalités

Objectifs

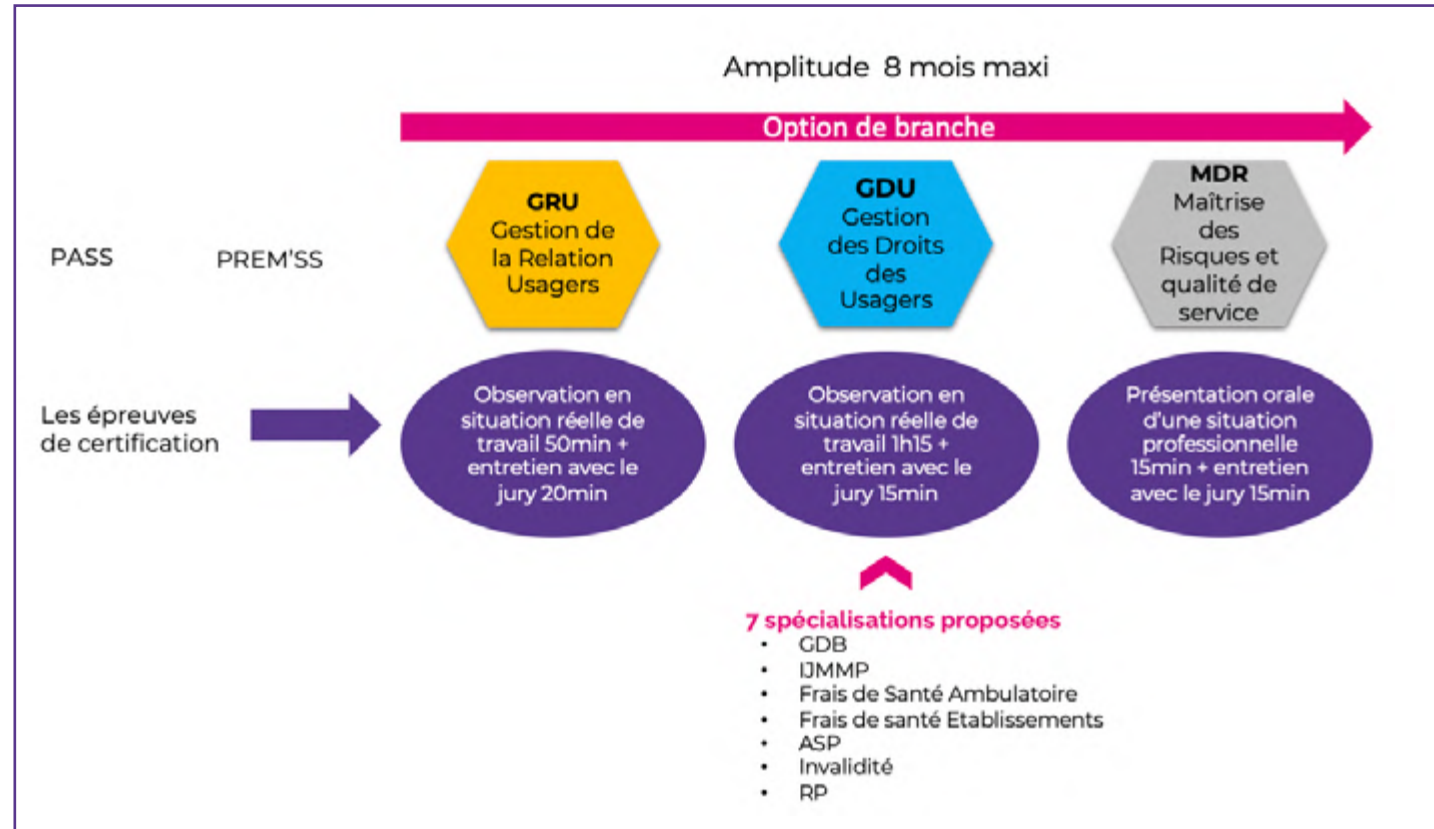
Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

Le parcours complet implique de suivre les 3 blocs de compétences dans un ordre imposé.



Rendez-vous dans l'[onglet Parcours Partiel](#) pour retrouver l'architecture de chacun des blocs.

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

## LE SERVICE RH / FORMATION

- s'assure que le stagiaire a bien suivi les formations PASS et PREM'SS avant le début de la formation (prérequis obligatoire).
- s'assure que les prérequis techniques et matériels permettent aux participants de suivre leur formation.
- s'assure qu'un tuteur a été nommé pour accompagner le stagiaire durant sa formation et que celui-ci a bien suivi la formation tuteur ([onglet Tuteur](#) pour plus de détails). L'identité de ce tuteur doit être communiquée à l'Institut 4.10 avant le début de la formation.
- doit inscrire son candidat aux différentes épreuves et informer l'Institut 4.10 si l'épreuve de certification doit être décalée au regard des éléments transmis par le tuteur.

## INSCRIPTION

- [Spécialisation Indemnités journalières - Maladie-Maternité-Paternité](#)
- [Spécialisation Risques professionnels](#)
- [Spécialisation Accès aux soins et précarité](#)
- [Spécialisation Frais de santé ambulatoire](#)
- [Spécialisation Frais de santé établissements](#)
- Spécialisation Invalidité : lettre réseau Assurance maladie à venir
- [Spécialisation Gestion des bénéficiaires](#)



Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

## SUR LE PLAN PEDAGOGIQUE

- Les participants sont accompagnés et soutenus pendant toute la durée de leur formation, que ce soit par le consultant formateur de l'Institut 4.10, par l'intervenant (expert métier), le tuteur et/ou le service RH/formation.
- Ils sont également accompagnés et préparés pour chaque épreuve de certification avec notamment l'organisation de simulation.

## SUR LE PLAN TECHNIQUE

Les stagiaires seront accompagnés et soutenus pendant toute l'autoformation et les classes virtuelles :

- Informations sur la connexion et la navigation dans Syfadis lors de la présentation du dispositif
- Explication du fonctionnement de l'outil utilisé pour les classes virtuelles par le formateur
- Envoi de préconisations de l'Institut 4.10 à l'ensemble des stagiaires

PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

## CONTEXTE

L'institution met en œuvre l'ensemble des blocs de compétences du CQP GCAM à travers les parcours partiels afin de certifier les compétences des collaborateurs au fil de l'eau, en fonction des besoins de formation, blocs de compétences par blocs de compétences.

## PUBLIC

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant faire évoluer et valider ses compétences sans suivre la formation sur une amplitude définie ou sur un parcours de formation cadré.

Exemple : un collaborateur qui intègre un secteur de production peut suivre le bloc GDU avant le bloc GRU.

Il est également possible de suivre un bloc une année et un autre bloc l'année suivante afin de regrouper les besoins de formation.

## FINALITES DE LA FORMATION

Certifier les collaborateurs du Back Office par l'obtention d'un certificat de compétences professionnelles (CCP).

La capitalisation des 3 CCP donne lieu à la délivrance du CQP GCAM.





PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

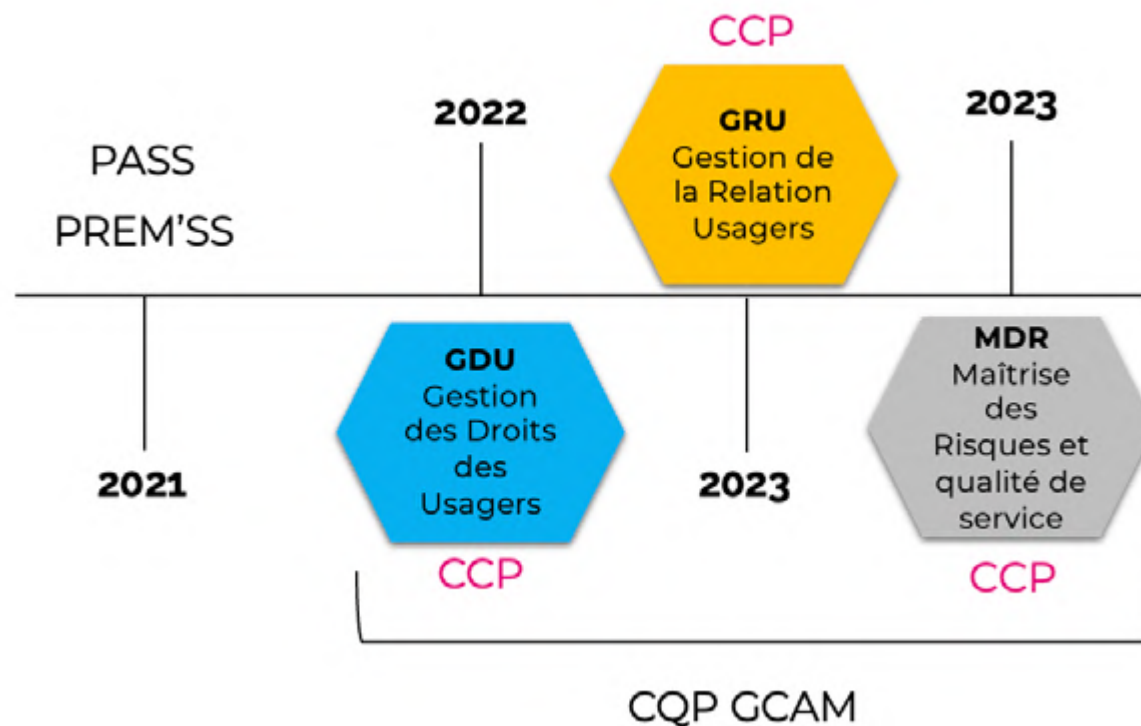
Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

## 2 AVANTAGES

- Faire suivre les formations nécessaires à vos collaborateurs au moment souhaité.
- Leur permettre d'être certifiés sur chaque bloc de façon indépendante jusqu'à l'obtention du CQP.



## Généralités



## Finalités

Retrouvez l'ensemble des objectifs visés par bloc de compétences dans notre catalogue :

## Objectifs

- [Gestion de la Relation Usager](#)
- [Contribution à la Maîtrise des Risques et à la qualité de service](#)
- [Gestion des Droits de l'Usager - Spécialisation Indemnités journalières - Maladie-Maternité-Paternité](#)
- [Gestion des Droits de l'Usager - Spécialisation Risques professionnels](#)
- [Gestion des Droits de l'Usager - Spécialisation Accès aux soins et précarité](#)
- [Gestion des Droits de l'Usager - Spécialisation Frais de santé ambulatoire](#)
- [Gestion des Droits de l'Usager - Spécialisation Frais de santé établissements](#)
- Spécialisation Invalidité : lettre réseau Assurance maladie à venir
- Spécialisation GDB : en cours de construction, disponible au 2<sup>nd</sup> semestre 2023

## Pédagogie

## Architecture

## Modalités pratiques

## Accompagnement



PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Généralités

Une nouvelle pédagogie a été mise en place dans le bloc Gestion des Droits de l'Usager et cela sur chaque spécialisation, il s'agit de la classe virtuelle OUTILS et DEMONSTRATION.

Finalités

Les collaborateurs vont être certifiés sur leurs compétences à traiter un dossier en situation réelle. C'est pourquoi, il a été décidé d'intégrer une classe virtuelle dédiée à l'ensemble des outils à utiliser et à la présentation de situations et/ou dossiers concrets après chaque module de formation « législatif ».

Objectifs

Pédagogie

A noter que cette partie de la formation sera animée exclusivement par des référents métiers spécialisés sur la thématique.

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement



PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

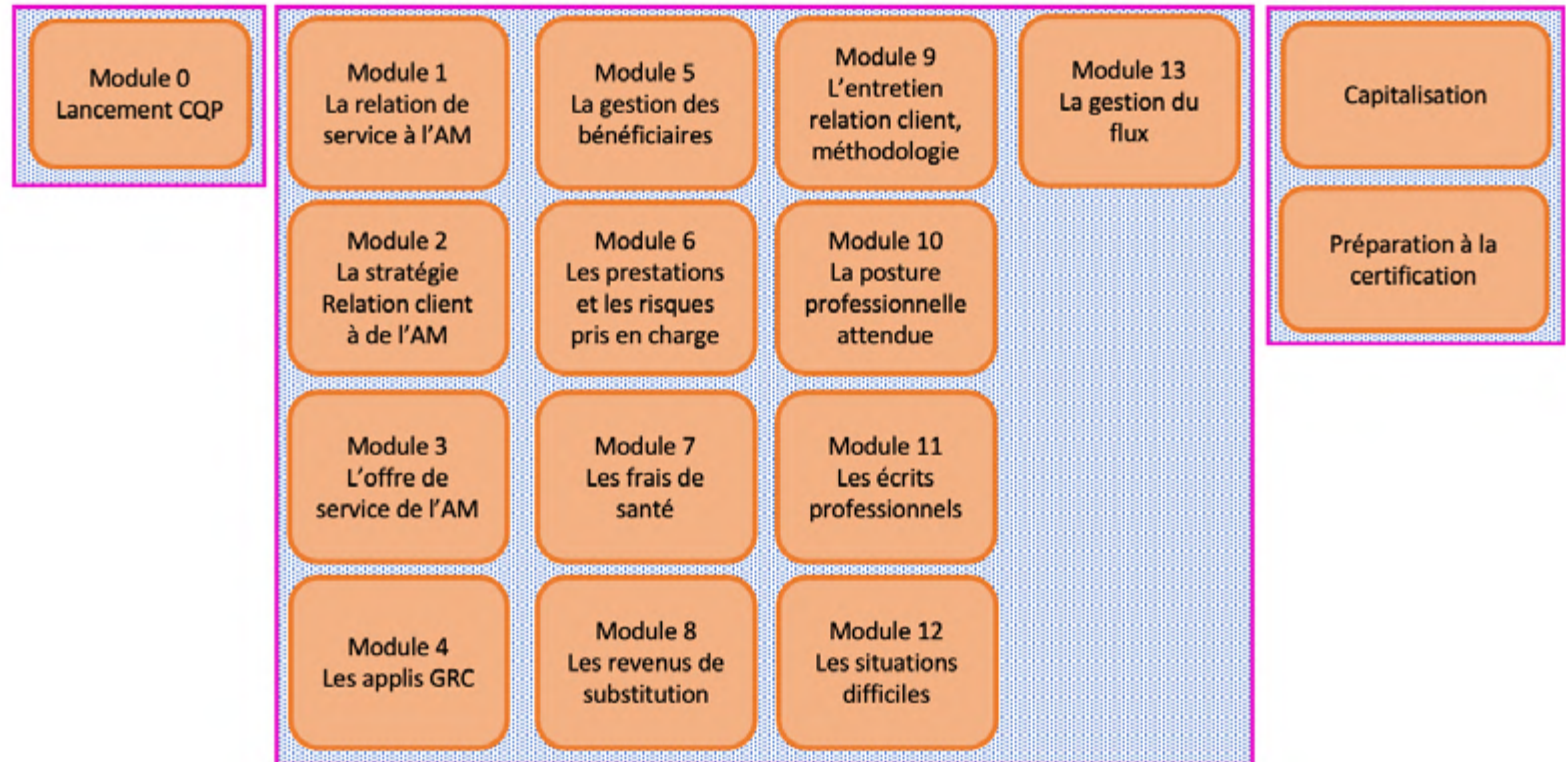
Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'usager

Modalités pratiques

Accompagnement

## BLOC GESTION DE LA RELATION USAGER (GRU)



PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

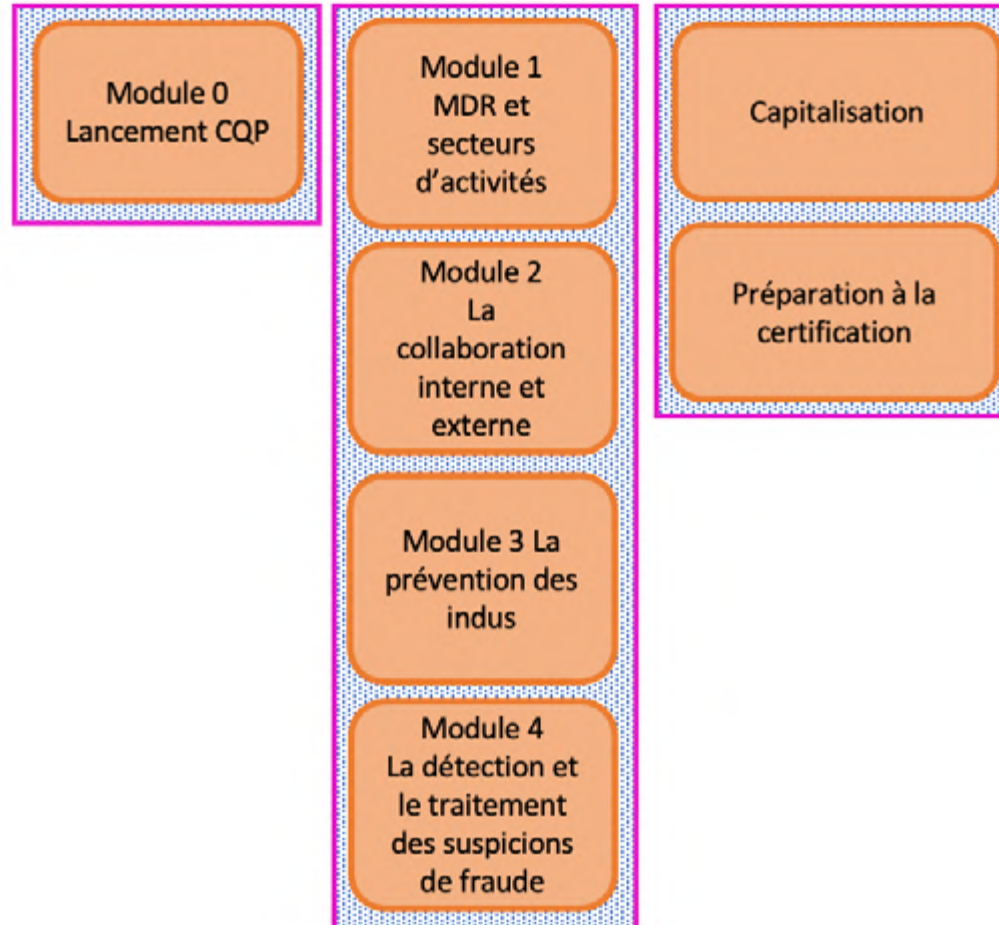
Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'utilisateur

Modalités pratiques

Accompagnement

## BLOC CONTRIBUTION A LA MAÎTRISE DES RISQUES ET A LA QUALITE DE SERVICE (MDR)





Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'utilisateur
  - Spécialisation IJ MMP
  - Spécialisation ASP
  - Spécialisation RP
  - Spécialisation FDS ambulatoire
  - Spécialisation FDS établissement

Modalités pratiques

Accompagnement

PARCOURS COMPLET

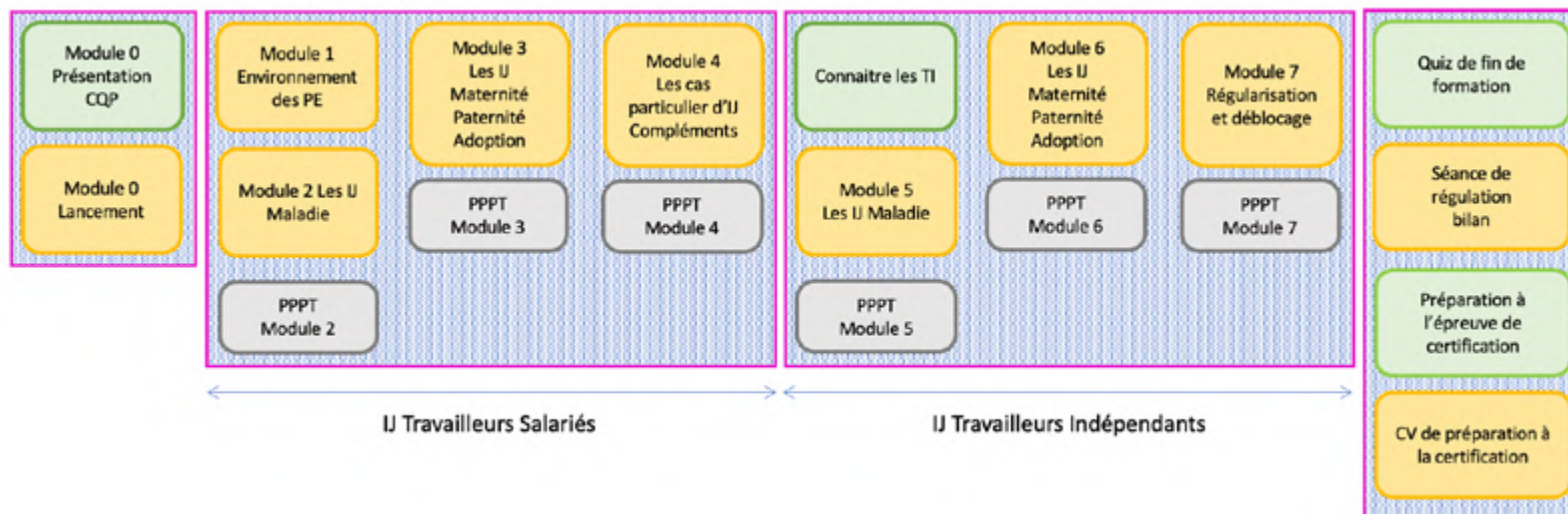
PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

## BLOC GESTION DES DROITS DE L'USAGER (GDU)

### SPECIALISATION INDEMNITES JOURNALIERES MALADIE MATERNITE PATERNITE



Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'usager
  - Spécialisation IJ MMP
  - Spécialisation ASP
  - Spécialisation RP
  - Spécialisation FDS ambulatoire
  - Spécialisation FDS établissement

Modalités pratiques

Accompagnement

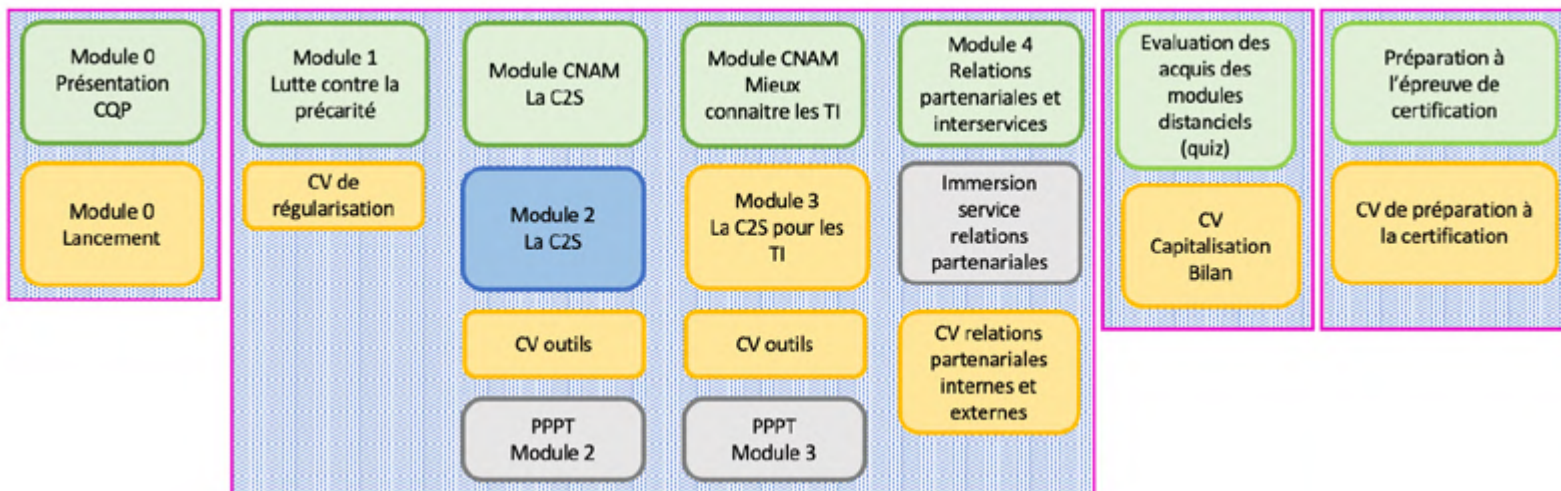
PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

## BLOC GESTION DES DROITS DE L'USAGER (GDU) SPECIALISATION ACCES AUX SOINS ET PRECARITE



Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'utilisateur
  - Spécialisation IJ MMP
  - Spécialisation ASP
  - **Spécialisation RP**
  - Spécialisation FDS ambulatoire
  - Spécialisation FDS établissement

Modalités pratiques

Accompagnement

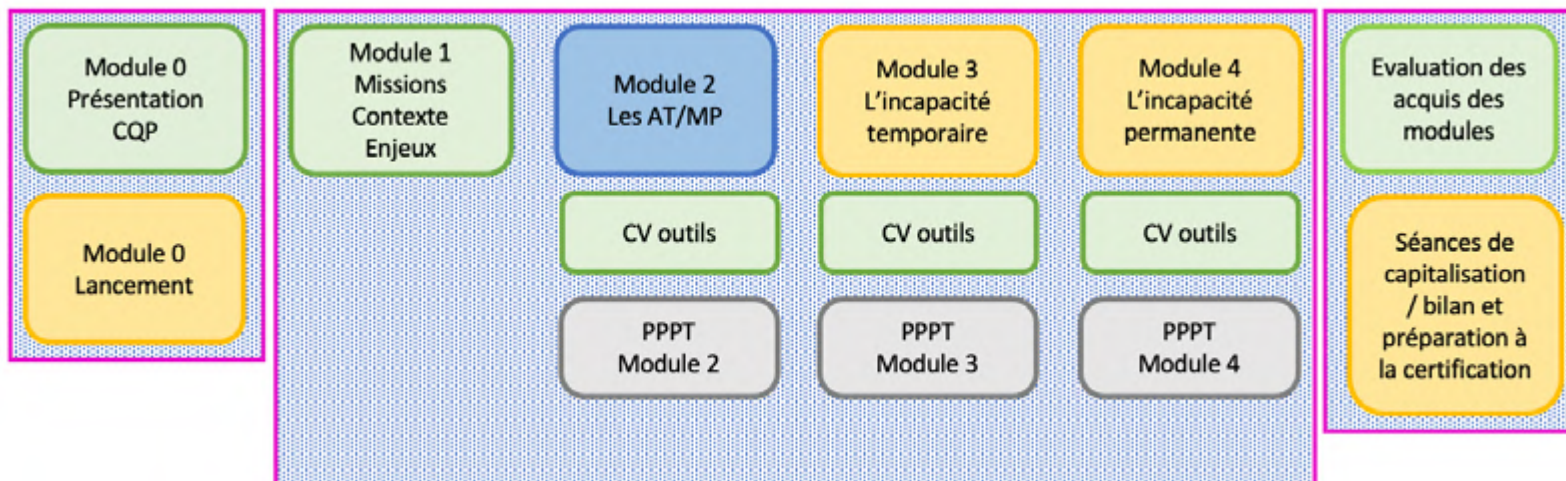
PARCOURS COMPLET

**PARCOURS PARTIEL**

TUTEURS

PASSERELLE

## BLOC GESTION DES DROITS DE L'USAGER (GDU) SPECIALISATION RISQUES PROFESSIONNELS





Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'utilisateur
  - Spécialisation IJ MMP
  - Spécialisation ASP
  - Spécialisation RP
  - Spécialisation FDS ambulatoire
  - Spécialisation FDS établissement

Modalités pratiques

Accompagnement

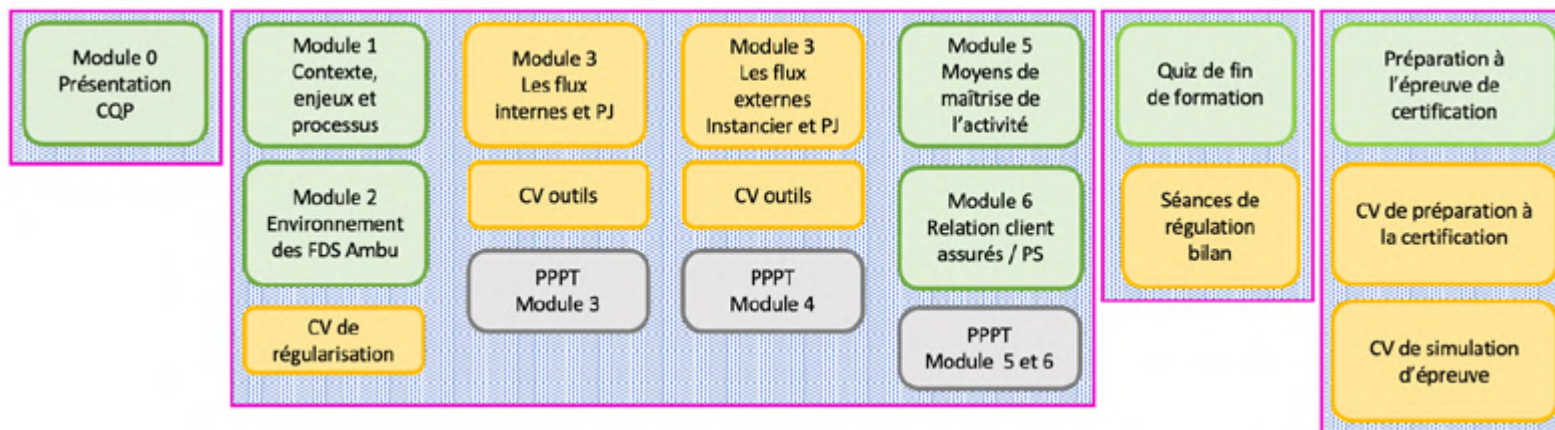
PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

## BLOC GESTION DES DROITS DE L'USAGER (GDU) SPECIALISATION FRAIS DE SANTE AMBULATOIRE



Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

- Gestion de la relation usager
- Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité de service
- Gestion des droits de l'usager
  - Spécialisation IJ MMP
  - Spécialisation ASP
  - Spécialisation RP
  - Spécialisation FDS ambulatoire
  - Spécialisation FDS établissement

Modalités pratiques

Accompagnement

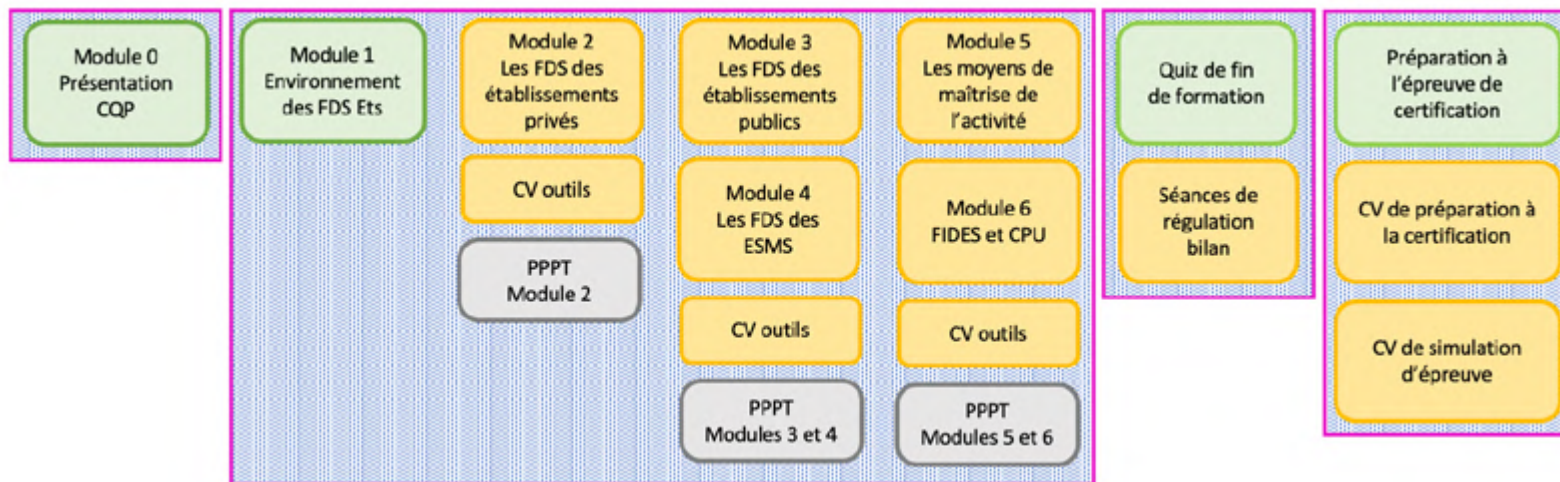
PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

## BLOC GESTION DES DROITS DE L'USAGER (GDU) SPECIALISATION FRAIS DE SANTE ETABLISSEMENTS



Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques

Accompagnement

## LE SERVICE RH / FORMATION

- s'assure que le stagiaire a bien suivi les formations PASS et PREM'SS avant le début de la formation (prérequis obligatoire).
- s'assure que les prérequis techniques et matériels permettent aux participants de suivre leur formation.
- s'assure qu'un tuteur a été nommé pour accompagner le stagiaire durant sa formation et que celui-ci a bien suivi la formation tuteur (onglet Tuteur pour plus de détails). L'identité de ce tuteur doit être communiquée à l'Institut 4.10 avant le début de la formation.
- doit inscrire son stagiaire aux différentes épreuves et informer l'Institut 4.10 si l'épreuve de certification de son candidat doit être décalée au regard des éléments transmis par le tuteur.

[Consultez l'ensemble des objectifs visés par bloc de compétences.](#)



Généralités

Finalités

Objectifs

Pédagogie

Architecture

Modalités pratiques


Accompagnement

## SUR LE PLAN PEDAGOGIQUE

- Les participants sont accompagnés et soutenus pendant toute la durée de leur formation, que ce soit par le consultant formateur de l'Institut 4.10, par l'intervenant (expert métier), le tuteur et/ou le service RH/formation.
- Ils sont également accompagnés et préparés pour chaque épreuve de certification avec notamment l'organisation de simulation.

## SUR LE PLAN TECHNIQUE

Les stagiaires seront accompagnés et soutenus pendant toute l'autoformation et les classes virtuelles :

- Informations sur la connexion et la navigation dans Syfadis lors de la présentation du dispositif
  - Explication du fonctionnement de l'outil utilisé pour les classes virtuelles par le formateur
  - Envoi de préconisations de l'Institut 4.10 à l'ensemble des stagiaires
- 

PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Acteur essentiel

Missions

Rôle

Modalités pratiques

La formation tuteur  
obligatoire (réf. fiche  
catalogue CN13P243)

Un tuteur identifié dès  
l'inscription du  
stagiaire

Un accompagnement  
individuel du tuteur  
par le responsable de  
session Institut 4.10

Des outils à disposition

- Guide du tuteur
- Méthode d'évaluation  
des compétences
- Grilles d'aide à  
l'observation des  
compétences

PARCOURS COMPLET

PARCOURS PARTIEL

TUTEURS

PASSERELLE

Acteur essentiel

Missions

Rôle

Modalités pratiques



**Acteur essentiel****Missions****Rôle****Modalités pratiques**

- Construire et partager le planning des périodes de pratiques professionnelles tutorées (PPPT).
- Accompagner l'apprentissage dans les activités du métier (posture à tenir, procédures à appliquer, ressources à utiliser) en favorisant l'autonomie.
- Faire régulièrement le point sur l'évolution de l'apprenant, avec l'apprenant lui-même, son manager et l'Institut 4.10.
- Alerter, autant que de besoin, le manager, le service RH et l'Institut 4.10, sur les adaptations nécessaires des périodes de pratiques professionnelles tutorées.
- Accompagner l'apprenant dans la préparation à l'épreuve de certification en mettant les éléments nécessaires (corbeille dédiée, dossiers...) à sa disposition.
- Mener l'évaluation des acquis de l'apprenant en situation professionnelle : en amont, en cours et à la fin de la période de pratiques professionnelles tutorées.
- Réaliser le bilan de la période de pratiques professionnelles tutorées.
- Déterminer, avec le manager, l'opportunité d'inscrire l'apprenant à l'épreuve de certification.





## LE SERVICE RH / FORMATION

- doit choisir un tuteur avant le démarrage de la formation, que ce soit dans le cadre du suivi d'un parcours complet ou partiel.
- doit s'assurer que le tuteur a bien suivi la formation Tuteur avant de le nommer.
- doit communiquer l'identité du tuteur à l'Institut 4.10 et/ou au consultant formateur référent de la session.

## FORMATION TUTEUR

- [Formation des tuteurs CQP en blocs de compétences – Branche maladie](#)

Acteur essentiel

Missions

Rôle

Modalités pratiques







Des blocs communs aux CQP CSAM et CGAM facilitent les passerelles. Votre collaborateur devra certifier uniquement les blocs POS et TD.

Vous souhaitez faire évoluer votre agent dans un poste de conseiller service ?

