

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29851**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gestionnaire conseil de la sécurité sociale

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du régime général de sécurité - Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

Code(s) NSF :

300 Spécialités plurivalentes des services, 313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Gestionnaire conseil exerce des activités de back office (gestion des dossiers « maladie », RSA, pensions de retraite, recouvrement des cotisations sociales...), dans une CPAM, une CAF, une Urssaf, une Carsat. Il doit garantir un traitement fiable et équitable à tous les usagers/clients en respectant les standards de production (délai de réponse, nombre de dossiers traités/jour...). Il peut avoir des activités d'accueil de 2e niveau, physique ou téléphonique concernant la gestion d'un dossier de son portefeuille.

Ses activités principales sont liées à la gestion des dossiers clients :

- Analyse et gère le dossier d'un client/usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) : recueille les informations nécessaires, exploite les pièces justificatives, saisit les informations dans le système d'information et en vérifie la cohérence
- Veille à la qualité du dossier : fiabilise les données, détecte et analyse les anomalies, exploite les rejets et signalements
- Gère la relation client : 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

Capacités attestées :

Maîtriser la réglementation, les procédures, et les modes opératoires en relation avec son domaine d'activité

Comprendre la demande de l'interlocuteur et lui apporter une réponse fiable et adaptée

Appliquer la législation au regard des situations rencontrées par l'utilisateur/client

Conjuguer les besoins de l'utilisateur, les engagements de service et les contraintes

Utiliser le système d'information et maîtriser les applicatifs spécifiques nécessaires à la gestion du dossier

Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la fraude et alerter si nécessaire

Connaître les principes fondamentaux du service public, les fondamentaux de la Sécurité sociale, l'environnement, les missions de sa branche et la COG, le CPG, la politique et les objectifs de la direction

Connaître les différents partenaires internes et externes

Connaître les différentes catégories d'utilisateurs/clients

Connaître les différentes offres de service

Connaître les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie

Adapter sa communication et son comportement aux différents interlocuteurs

Contribuer à donner une image positive de l'organisme et de la Sécurité sociale

Gérer un entretien de face à face ou téléphonique

Appliquer les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'emploi est exercé la plus fréquemment dans un organisme de Sécurité sociale (Cnam, Caf, Urssaf, Carsat, établissement d'Ugecam) dont l'effectif est compris entre 50 et 3000 salariés

Il peut également être exercé dans le régime social des indépendants (RSI), la mutualité sociale agricole (MSA), AGIRC/ARCO, dans les mutuelles

Technicien conseil allocataires

Technicien prestations

Gestionnaire conseil de l'Assurance maladie, technicien conseil Assurance maladie

Technicien retraite accueil

Gestionnaire conseil de la tarification AT/MP,

Gestionnaire du recouvrement

Technicien du service médical

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1109 : Rédaction et gestion en assurances

C1401 : Gestion en banque et assurance

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation, la certification comporte 4 composantes liées aux 15 capacités énumérées ci-dessus :

Contrôles continus : contrôles continus notés, comptant dans les résultats

Epreuve écrite : études de cas et questions de cours, en fin de formation

Epreuve orale : positionnement du candidat par rapport à son métier et analyse d'une situation professionnelle rencontrée

Applications professionnelles tutorées : mises en situation professionnelles guidées par un tuteur

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUINON		COMPOSITION DES JURYS	
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Le jury est composé de 3 personnes : un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant de l'Institut 4.10 (qui n'est pas intervenu dans la formation) un représentant du métier appartenant à la même branche un représentant d'une autre branche
En contrat de professionnalisation	X		Le jury est composé de 3 personnes : un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant de l'Institut 4.10 (qui n'est pas intervenu dans la formation) un représentant du métier appartenant à la même branche un représentant d'une autre branche
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2017	X		Le jury est composé de 3 personnes : un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant de l'Institut 4.10 (qui n'est pas intervenu dans la formation) un représentant du métier appartenant à la même branche un représentant d'une autre branche

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 31 janvier 2018 publié au Journal Officiel du 08 février 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Gestionnaire conseil de la sécurité sociale" avec effet au du 08 février 2018, jusqu'au 08 février 2021.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

2800 titulaires depuis janvier 2014 dont 13 par la voie de la VAE

<http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/espaceressourceshumaines/formationprofessionnelle/offreformationprofessionnelle/cqp/index.html>

Autres sources d'information :

Portail internet de l'Ucanss

<http://extranet.ucanss.fr/portail>

[Ucanss](#)

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du régime général de sécurité - Union des caisses

nationales de sécurité sociale (UCANSS) : Île-de-France - Paris (75) [18 avenue Léon Gaumont 75980 Paris cedex 20]
Ucanss 18 avenue Léon Gaumont 75980 Paris cedex 20

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

15 sites sur l'ensemble du territoire France métropolitaine et DOM

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : CPNEFP du Régime général de la Sécurité sociale