

CQP Gestionnaire conseil de la sécurité sociale

RNCP29851 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	313, 300
Code(s) ROME	C1109, C1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	08/02/2021

Certificateur(s)

U C A N S S · SIRET : 78462143500030

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)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	1 850 €
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	2 841
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 08/02/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP35729

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
Portail internet de l'Ucanss
<http://extranet.ucanss.fr/portail>
Ucanss

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/29851/>