

CQP Manager opérationnel de la Sécurité sociale

RNCP35271 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	300
Formacode(s)	32142, 32145
Code(s) ROME	C1108, M1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	10/02/2021
Date d'échéance	10/02/2026

Certificateur(s)

U C A N S S · SIRET : 78462143500048

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
INSTITUT NATIONAL DE FORMATION	81515871200092	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le cadre d'une mission de service public, le Manager opérationnel de la Sécurité sociale concourt à la réalisation des objectifs fixés par la direction de son organisme de Sécurité sociale en assurant le fonctionnement optimal d'une ou plusieurs équipes(s) d'opérationnels. Il peut encadrer une équipe du back office chargée de gérer les prestations de Sécurité sociale ou de recouvrer les cotisations, une équipe du front office chargée de la relation client, une équipe de services supports ou de services d'action sanitaires et sociales. Ce CQP vise à certifier les compétences communes du Manager opérationnel au sein de la Sécurité sociale, quels que soient la branche d'appartenance, l'organisme employeur ou la nature du service dont il relève.

ACTIVITÉS VISÉES

Déterminer les objectifs opérationnels de son secteur d'activités, en adapter l'organisation et en évaluer la qualité de service et la performance

Assurer la cohésion de son équipe en dialoguant, soutenant et veillant au respect des dispositions RH en vigueur

Développer et suivre les performances et les compétences des collaborateurs en mobilisant les outils RH

Accompagner les évolutions de son unité en mettant en œuvre des démarches de résolution de problèmes, d'optimisation du fonctionnement et d'accompagnement du changement

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Définir pour son équipe les objectifs opérationnels de performance et les plans d'action, en échangeant avec sa hiérarchie, afin de répondre aux engagements de service et aux objectifs stratégiques de l'organisme et du secteur d'activité.

Piloter les activités de son service, en s'appuyant sur les différentes composantes du système de pilotage et en respectant la posture managériale attendue, afin de répondre aux objectifs opérationnels et de mettre en œuvre les plans d'action définis.

Optimiser l'organisation des activités, en mettant en adéquation les ressources et la charge de travail, afin de mettre en œuvre le plan d'action défini et d'atteindre les objectifs fixés.

Superviser l'application de la réglementation et des procédures, en utilisant les outils, les méthodologies et en échangeant avec l'équipe, afin de respecter le plan de maîtrise des risques liés à son domaine d'activités.

Alerter sa hiérarchie en cas d'imprévu ayant un impact sur la bonne réalisation des activités de son service, en utilisant la modalité de communication adaptée, afin que des actions correctrices soient mises en œuvre.

Élaborer un bilan des activités qui mesure et analyse la réalisation des objectifs du service et qui expose des propositions d'amélioration, en utilisant les données du système de pilotage, afin de le partager avec son équipe et sa hiérarchie.

Organiser et maintenir les conditions d'un dialogue ouvert, en s'appuyant sur la posture managériale attendues, afin de développer la mobilisation de l'équipe et de prévenir et résoudre les tensions éventuelles.

Soutenir l'efficacité collective de l'équipe, en donnant régulièrement du sens aux activités et en impulsant des modalités de travail collectives, afin d'atteindre le niveau de performance souhaité pour son service.

Respecter les dispositions du droit du travail et du cadre conventionnel, en se référant aux ressources documentaires (Conventions collectives, protocoles d'accords locaux ou de branche, règlement intérieur de l'organisme,...), afin de contribuer à la mise en œuvre des dispositions RH en vigueur.

Mettre en œuvre les principes et les règles de sécurité et santé au travail, avec le soutien de sa hiérarchie et des services RH, afin de contribuer au respect des dispositions RH en vigueur.

Fixer les objectifs individuels pour chaque collaborateur, en tenant compte des potentiels de chacun et dans le cadre d'un dialogue constructif et respectueux de la QVT, afin d'atteindre les objectifs de service.

Évaluer et reconnaître les performances individuelles, en soutenant l'accroissement des compétences, afin de favoriser l'implication et la motivation des collaborateurs.

Construire des plans d'action individuels et collectifs, en mobilisant les services RH, afin de développer les compétences des collaborateurs.

Accompagner le collaborateur dans sa réflexion sur son parcours et ses projets, en s'appuyant sur les ressources et moyens RH à sa disposition, afin de contribuer à son développement professionnel.

Mettre en œuvre et porter auprès de l'équipe la démarche d'amélioration continue, en utilisant les outils adaptés, afin de gagner en performance et tendre vers les objectifs du service.

Favoriser les initiatives et les propositions des collaborateurs, en s'appuyant sur les outils et méthodes adaptés, afin de résoudre les problèmes ou difficultés rencontrées.

Accompagner les changements liés aux évolutions environnementales et aux orientations stratégiques de sa branche, notamment en donnant du sens aux transformations, afin de permettre à l'équipe d'y contribuer.

Blocs de compétences

RNCP35271BC01 — Pilotage, organisation, supervision des activités

LISTE DE COMPÉTENCES

- Définir pour son équipe les objectifs opérationnels de performance et les plans d'action, en échangeant avec sa hiérarchie, afin de répondre aux engagements de service et aux objectifs stratégiques de l'organisme et du secteur d'activité.
- Piloter les activités de son service, en s'appuyant sur les différentes composantes du système de pilotage et en respectant la posture managériale attendue, afin de répondre aux objectifs opérationnels et de mettre en œuvre les plans d'action définis.
- Optimiser l'organisation des activités, en mettant en adéquation les ressources et la charge de travail, afin de mettre en œuvre le plan d'action défini et d'atteindre les objectifs fixés.
- Superviser l'application de la réglementation et des procédures, en utilisant les outils, les méthodologies et en échangeant avec l'équipe, afin de respecter le plan de maîtrise des risques liés à son domaine d'activités.
- Alerter sa hiérarchie en cas d'imprévu ayant un impact sur la bonne réalisation des activités de son service, en utilisant la modalité de communication adaptée, afin que des actions correctrices soient mises en œuvre.
- Élaborer un bilan des activités qui mesure et analyse la réalisation des objectifs du service

et qui expose des propositions d'amélioration, en utilisant les données du système de pilotage, afin de le partager avec son équipe et sa hiérarchie.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Après une expérimentation sur son poste de travail, le candidat rédige un dossier de pratiques professionnelles dans lequel il présente et analyse 2 situations significatives des compétences constitutives du bloc :

- Production d'un plan d'activités de son unité de travail : organisation, planification et suivi des activités.
- La production d'un rapport d'analyse des performances, avec un plan de proposition ; et la construction d'un plan correcteur à l'issue d'une analyse d'écart de performance.

Le jury professionnel évalue les compétences en se basant sur les critères d'évaluation et leurs niveaux d'exigence définis dans le référentiel de certification.

Le candidat est convoqué à un entretien avec le jury professionnel si à la lecture du dossier de pratiques professionnelles il n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien permet alors de compléter l'évaluation.

RNCP35271BC02 — Management d'une équipe de collaborateurs

LISTE DE COMPÉTENCES

- Organiser et maintenir les conditions d'un dialogue ouvert, en s'appuyant sur la posture managériale attendues, afin de développer la mobilisation de l'équipe et de prévenir et résoudre les tensions éventuelles.

- Soutenir

l'efficacité collective de l'équipe, en donnant régulièrement du sens aux activités et en impulsant des modalités de travail collectives, afin d'atteindre le niveau de performance souhaité pour son service.

- Respecter les dispositions du droit du travail et du cadre conventionnel, en se référant aux ressources documentaires (Conventions collectives, protocoles d'accords locaux ou de branche, règlement intérieur de l'organisme,...), afin de contribuer à la mise en œuvre des dispositions RH en vigueur.
- Mettre en œuvre les principes et les règles de sécurité et santé au travail, avec le soutien de sa hiérarchie et des services RH, afin de contribuer au respect des dispositions RH en vigueur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Après une expérimentation sur son poste de travail, le candidat rédige un dossier de pratiques professionnelles dans lequel il présente et analyse 2 situations significatives des compétences constitutives du bloc.

1 situation au choix parmi une des situations suivantes :

- Mise en place, animation et suivi d'un ou plusieurs groupes de travail pour proposer un plan d'action visant la résolution d'une problématique identifiée.
- Mise en place avec l'ensemble de l'équipe d'une réflexion visant à choisir les actions entrants dans un plan à élaborer.
- Organisation d'une réflexion collective pour établir les règles « du bien travailler ensemble au quotidien ».

1 situation imposée :

- Identification et mise en œuvre d'actions favorisant la RSE "axe social" dans son unité.

Le jury professionnel évalue les compétences en se basant sur les critères d'évaluation et leurs niveaux d'exigence définis dans le référentiel de certification. Le candidat est convoqué à un entretien avec le jury professionnel si à la lecture du dossier de pratiques professionnelles il n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien permet alors de compléter l'évaluation.

RNCP35271BC03 — Accompagnement des personnes dans le développement des compétences

LISTE DE COMPÉTENCES

- Fixer les objectifs individuels pour chaque collaborateur, en tenant compte des potentiels de chacun et dans le cadre d'un dialogue constructif et respectueux de la Qualité de vie au travail, afin d'atteindre les objectifs de service.
- Évaluer et reconnaître les performances individuelles, en soutenant l'accroissement des compétences, afin de favoriser l'implication et la motivation des collaborateurs.
- Construire des plans d'action individuels et collectifs, en mobilisant les services RH, afin de développer les compétences des collaborateurs.

- Accompagner le collaborateur dans sa réflexion sur son parcours et ses projets, en s'appuyant sur les ressources et moyens RH à sa disposition, afin de contribuer à son développement professionnel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Après une expérimentation sur son poste de travail, le candidat rédige un dossier de pratiques professionnelles dans lequel il présente et analyse 2 situations significatives des compétences constitutives du bloc :

- Préparation, conduite et formalisation d'un entretien annuel d'évaluation, d'un entretien managérial.
- Construction d'une cartographie des compétences de son équipe, et proposition d'un plan de développement.

Le jury professionnel évalue les compétences en se basant sur les critères d'évaluation et leurs niveaux d'exigence définis dans le référentiel de certification. Le candidat est convoqué à un entretien avec le jury professionnel si à la lecture du dossier de pratiques professionnelles il n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien permet alors de compléter l'évaluation.

RNCP35271BC04 — Contribution aux démarches d'amélioration continue et aux changements nécessaires

LISTE DE COMPÉTENCES

- Mettre en œuvre et porter auprès de l'équipe la démarche d'amélioration continue, en utilisant les outils adaptés, afin de gagner en performance et tendre vers les objectifs du service.
- Favoriser les initiatives et les propositions des collaborateurs, en s'appuyant sur les outils et méthodes adaptés, afin de résoudre les problèmes ou difficultés rencontrées.
- Accompagner les changements liés aux évolutions environnementales et aux orientations stratégiques de sa branche, notamment en donnant du sens aux transformations, afin de permettre à l'équipe d'y contribuer.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Après une expérimentation sur son poste de travail, le candidat rédige un dossier de pratiques professionnelles dans lequel il présente et analyse 2 situations significatives des compétences constitutives du bloc.

1 situation au choix parmi une des situations suivantes :

- Repérage d'un axe d'optimisation pour l'unité et proposition d'un plan d'action.
- Construction d'un plan correcteur à l'issue d'une analyse d'écart de performance.
- Préparation d'un projet (Fiche projet et plan prévisionnel de conception).

1 situation imposée :

Élaboration d'un plan d'accompagnement des acteurs dans le cadre d'un changement en place ou à venir.

Le jury professionnel évalue les compétences en se basant sur les critères d'évaluation et leurs niveaux d'exigence définis dans le référentiel de certification.

Le candidat est convoqué à un entretien avec le jury professionnel si à la lecture du dossier de pratiques professionnelles il n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien permet alors de compléter l'évaluation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Manager opérationnel de la Sécurité sociale exerce dans un organisme du régime général de Sécurité sociale dont l'effectif est compris entre 50 et 3000 salariés. Il existe 307 organismes de Sécurité sociale, ce sont des organismes privés chargés d'une mission de service public. Il peut s'agir d'une Caisse Primaire d'Assurance Maladie, d'une Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales, d'une Caisse d'Allocations Familiales, d'une Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail, d'un établissement de santé de l'Assurance Maladie, d'une Caisse Générale de Sécurité Sociale, d'une Caisse Commune de la Sécurité Sociale, d'une Caisse Nationale de Sécurité Sociale, d'un centre informatique, d'une union immobilière ou d'un institut de formation.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable d'unités

Responsable adjoint
Responsable de service

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)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	3 300 €
Familles professionnelles (FAP)	QEX01 — Managers en banque assurance · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	525
Jugés difficiles à recruter	26 %
Emplois saisonniers	0 %
Familles professionnelles (FAP)	L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés QEX01 — Managers en banque assurance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit occuper des fonctions de Manager opérationnel dans un organisme de Sécurité sociale.

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

Le jury paritaire national des CQP, deux listes, validées par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, sont constituées :

- pour le collège salarié : 3 représentants par confédération syndicale représentative
- pour le collège employeur : 1 représentation équivalente à celle du collège salarié

L'Union des Caisses Nationales de Sécurité sociale préside le jury sans voix délibérative.

Base légale

Date de décision	10/02/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	10/02/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	21	2	100 %	95 %
2017	68	8	100 %	95 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP23070

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP42632

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35271/>