

CQP Gestionnaire conseil de la Sécurité sociale

RNCP35729 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313t, 300
Formacode(s)	13205
Code(s) ROME	K1205, M1602, M1606
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	08/07/2021
Date d'échéance	08/07/2026

Certificateur(s)

U C A N S S · SIRET : 78462143500048

CPNEFP du régime général de sécurité sociale

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

Au cœur de la relation et du service à l'utilisateur le Gestionnaire conseil contribue aux missions de la Sécurité sociale.

Il identifie, gère et vérifie l'ensemble des obligations ou droits des usagers. Il les informe par mail, courrier ou téléphone et les accompagne dans la gestion de leur dossier, les oriente vers l'interlocuteur compétent si nécessaire et leur propose une offre de services adaptée.

En maîtrisant une législation complexe et en évolution permanente, il garantit la qualité de ses dossiers et s'assure de la conformité et de l'exactitude des informations avant de valider un paiement, un remboursement, une indemnité, ou le recouvrement des cotisations et contributions sociales.

Il peut exercer son activité dans un organisme de Sécurité sociale appartenant à la branche Maladie, Recouvrement, Retraite ou encore Famille ; dans ce contexte, ce CQP vise à certifier les compétences du Gestionnaire conseil quels que soient sa branche d'appartenance et son organisme.

ACTIVITÉS VISÉES

- Accueillir, informer, orienter et conseiller l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires.
- Mettre en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités.
- Procéder à l'étude du dossier de l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gérer l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) ainsi que les anomalies du système d'information en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Proposer l'offre de service adaptée à la situation de l'utilisateur, en développant un argumentaire clair, afin de garantir l'accès aux droits et services.

- Appliquer la législation, les procédures en matière de relation écrite et/ou orale, en utilisant les outils dédiés, selon la situation et la demande de l'interlocuteur, afin d'apporter une réponse, fiable et complète.
- Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables afin d'apporter une réponse adaptée et compréhensible.
- Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer les situations difficiles ou exceptionnelles, dans le respect des valeurs et des principes de la Sécurité sociale et du service public.
- Tracer les échanges avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service.
- Organiser le traitement des demandes en fonction du flux et des priorités, en utilisant les outils dédiés, afin d'atteindre les objectifs de qualité, de délais et de production attendus.
- Appliquer les règles de déontologie, du secret professionnel en respectant le cadre de référence, afin de répondre aux exigences du service public et de protéger les données des usagers.
- Travailler en coopération avec les autres services et partenaires, en s'appuyant sur les qualités relationnelles attendues, les procédures de travail et les règles de communication afin de garantir la qualité du service rendu.
- Recourir aux personnes référentes à bon escient, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler des difficultés individuelles, des dysfonctionnements et des situations difficiles rencontrées, et de proposer des mesures correctives ou des axes d'amélioration.
- Participer à la prévention des indus en appliquant les règles et les procédures afin de garantir les droits des usagers et de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale.
- Signaler les suspicions de fraudes auprès des services compétents, en utilisant les procédures et les outils dédiés, afin de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale.
- Instruire le dossier de l'utilisateur en se référant à la liste des pièces ou éléments indispensables à sa gestion en appliquant la législation en vigueur et en s'appuyant sur les procédures et les outils dédiés afin de décider et justifier les droits et les obligations adaptés à la situation
- Analyser le dossier de l'utilisateur, dont les situations complexes, en appliquant une législation évolutive et dense et les procédures adéquates, afin d'établir un diagnostic et d'intégrer dans le système d'information les nouvelles données permettant de garantir et fiabiliser ses droits et obligations.
- Assurer le contrôle de cohérence entre les données saisies dans le système d'information et le résultat du traitement du dossier, en combinant la législation, l'utilisation des outils et les procédures adaptées afin de justifier de l'attribution du bon droit et du respect des obligations.
- Déterminer l'interlocuteur compétent (personne, service ou partenaire) si les actions à mener pour le traitement du dossier ne relèvent pas de son périmètre de responsabilités ou si des actions complémentaires sont nécessaires (action sociale, orientation partenaire...) en choisissant le canal de transmission approprié afin de garantir l'accès complet aux droits de l'utilisateur sans rupture dans la chaîne de traitement.
- Organiser son activité en respectant les priorités, les processus de gestion et les indicateurs fixés par l'organisme tout en maintenant ses connaissances à jour afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de production, de qualité et de délais.

Blocs de compétences

RNCP35729BC01 — Gestion de la relation usagers de la Sécurité sociale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Proposer l'offre de service adaptée à la situation de l'utilisateur, en développant un argumentaire clair, afin de garantir l'accès aux droits et services.
- Appliquer la législation, les procédures en matière de relation écrite et/ou orale, en utilisant les outils dédiés, selon la situation et la demande de l'interlocuteur, afin d'apporter une réponse, fiable et complète.
- Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec l'utilisateur, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables afin d'apporter une réponse adaptée et compréhensible.
- Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer les situations difficiles ou exceptionnelles, dans le respect des valeurs et des

principes de la Sécurité sociale et du service public.

- Tracer les échanges avec l'usager, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service.
- Organiser le traitement des demandes en fonction du flux et des priorités, en utilisant les outils dédiés, afin d'atteindre les objectifs de qualité, de délais et de production attendus.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Carnet de suivi des compétences :

Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Les attestations de maîtrises des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du candidat.

- Observation de situations réelles :

L'évaluation s'appuie sur une observation en situation réelle de travail suivi d'un questionnaire en entretien de 15 minutes au regard des situations observées.

- Situations observées :

20 minutes de double écoute et à minima deux entretiens ou 20 minutes d'accueil physique et à minima deux entretiens et cinq courriers/courriels avec pré-sélection d'un panel représentatif des motifs récurrents.

RNCP35729BC02 — Contribution à la maîtrise des risques et à la qualité du service de la Sécurité sociale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Appliquer les règles de déontologie, du secret professionnel en respectant le cadre de référence, afin de répondre aux exigences du service public et de protéger les données des usagers.
- Travailler en coopération avec les autres services et partenaires, en s'appuyant sur les qualités relationnelles attendues, les procédures de travail et les règles de communication afin de garantir la qualité du service rendu.
- Recourir aux personnes référentes à bon escient, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler des difficultés individuelles, des dysfonctionnements et des situations difficiles rencontrées, et de proposer des mesures correctives ou des axes d'amélioration.
- Participer à la prévention des indus en appliquant les règles et les procédures afin de garantir les droits des usagers et de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale.
- Signaler les suspicions de fraudes auprès des services compétents, en utilisant les procédures et les outils dédiés, afin de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Carnet de suivi des compétences :

Remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Les attestations de maîtrises des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du candidat.

- Présentation d'une situation professionnelle rencontrée par le candidat :

L'évaluation s'appuie sur une présentation orale par le candidat d'une situation professionnelle traitée qui permet à celui-ci d'aborder à minima deux compétences du bloc, suivi d'un échange avec les évaluateurs.

RNCP35729BC03 — Gestion des droits de l'usager de la sécurité sociale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Instruire le dossier de l'usager en se référant à la liste des pièces ou éléments indispensables à sa gestion en appliquant la législation en vigueur et en s'appuyant sur les procédures et les outils dédiés afin de décider et justifier les droits et les obligations adaptés à la situation.
- Analyser le dossier de l'usager, dont les situations complexes, en appliquant une législation évolutive et dense et les procédures adéquates, afin d'établir un diagnostic et d'intégrer dans le système d'information les nouvelles données permettant de garantir et fiabiliser ses droits et obligations.
- Assurer le contrôle de cohérence entre les données saisies dans le système d'information et le résultat du traitement du dossier, en combinant la législation, l'utilisation des outils et les procédures adaptées afin de justifier de l'attribution du bon droit et du respect des obligations.
- Déterminer l'interlocuteur compétent (personne, service ou partenaire) si les actions à mener pour le traitement du dossier ne relèvent pas de son périmètre de responsabilités ou si des actions complémentaires sont nécessaires (action

sociale, orientation partenaire...) en choisissant le canal de transmission approprié afin de garantir l'accès complet aux droits de l'usager sans rupture dans la chaîne de traitement

- Organiser son activité en respectant les priorités, les processus de gestion et les indicateurs fixés par l'organisme tout en maintenant ses connaissances à jour afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de production, de qualité et de délais.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Carnet de suivi des compétences : remis au début du parcours. Ce carnet permet d'identifier les compétences maîtrisées en situation réelle de travail. Ces attestations de maîtrise des compétences consignées dans ce carnet sont attestées par le tuteur et par le manager du salarié.

Observation en situation réelle : observation pendant une durée d'une heure et trente minutes avec un questionnement tout au long de l'épreuve.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi est exercé dans un organisme du Régime général de Sécurité sociale dont l'effectif est compris entre 50 et 3000 salariés (CPAM, CAF, CARSAT, URSSAF, ...)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien conseil allocataires

Technicien prestations

Technicien conseil assurance maladie

Technicien carrières et déclarations

Technicien tarification ATMP (Accident du travail et maladie professionnelles)

Gestionnaire du recouvrement

Gestionnaire du recouvrement spécialisé

Technicien du service médical

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) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 495 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	48 864
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être pré-recruté sur un poste de Gestionnaire conseil 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 : trois représentants par confédération syndicale représentative
- pour le collège employeur : une 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	08/07/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	08/07/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	1587	5	100 %	98 %
2018	1075	4	100 %	95 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP29851

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/FormationProfessionnelle/LaCertification/02_CQP_gestionnaire_conseil.html

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35729/>