

# **Contexte, enjeux et modalités de mise en œuvre du CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale**

## **I – Contexte et enjeux**

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) gestionnaire conseil de la sécurité sociale a été créé en juin 2012 par la Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP), qui souhaite poursuivre la démarche entreprise pour offrir des certifications professionnelles reconnues aux salariés du Régime général de sécurité sociale.

Un CQP est une certification créée et délivrée par une branche professionnelle, qui permet de reconnaître les savoir-faire des métiers spécifiques de la branche, quand il n'existe pas de diplôme correspondant. Le CQP atteste des compétences requises pour exercer un emploi ou un métier de la branche, décrit dans un référentiel métier. En ce sens, la création des CQP répond aux objectifs de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie et de l'Accord de branche du 3 septembre 2010, et permet de mieux se situer dans l'esprit des accords interprofessionnels.

La création de ce nouveau CQP répond à une volonté de valoriser le cœur de métier de la branche professionnelle et de promouvoir ses métiers aussi bien au sein du régime général que vis-à-vis des autres branches professionnelles. C'est également un levier pour favoriser la mobilité, garantir l'employabilité et accroître la lisibilité des parcours de formation et des parcours d'évolution professionnelle. La création d'un CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale permet de délivrer une certification professionnelle aux salariés les plus nombreux, quels que soient leur branche d'appartenance et leur niveau de formation d'origine. Il atteste des compétences acquises au travers d'un dispositif national formalisé, certifié par un jury national et paritaire, qui garantit des procédures de certification rigoureuses.

C'est une opportunité pour :

- offrir aux salariés exerçant ce métier un accès à une formation professionnelle de qualité et certifiante,
- faire reconnaître la qualification professionnelle des gestionnaires conseils au moyen d'une certification reconnue et visible tant au sein de leurs organismes, que dans l'ensemble du régime général et dans les autres branches professionnelles, ce quel que soit leur niveau de formation d'origine,
- mettre en évidence les valeurs et références communes aux différentes branches du Régime général,
- garantir un socle commun de compétences, susceptible de favoriser la mobilité
- permettre aux salariés en exercice d'obtenir la certification par la voie de la VAE
- rendre lisibles des parcours d'évolution professionnelle

De plus, l'attribution d'un CQP à l'issue des formations permet de sécuriser

- le cadre juridique et le financement par l'OPCA Uniformation des contrats de professionnalisation pour les nouveaux embauchés,
- le financement par l'OPCA Uniformation de périodes de professionnalisation pour des salariés en poste.

## **II – La création d'un métier interbranche de Gestionnaire conseil de la sécurité sociale**

Ce CQP est adossé au référentiel d'un nouveau métier interbranche : gestionnaire conseil de la sécurité sociale (les référentiels sont téléchargeables sur le site de l'Ucanss dans l'onglet CQP de l'espace RH). Cette évolution vient conclure des travaux interbranche associant les caisses

nationales, des organismes de chacun des réseaux et l'Ucanss. L'architecture de la famille 1 « Gestion des situations client » du Répertoire des métiers va donc évoluer de façon à mieux refléter la complémentarité des différents emplois de la relation de service. Une information concernant la transposition des codes emploi dans les systèmes de paie sera communiquée au second semestre.

### III – Les différentes options du CQP gestionnaire conseil

Le CQP sanctionne le niveau de compétences nécessaire à l'entrée dans le métier. Six options ont été créées, correspondant à six emplois constitutifs du métier :

- technicien conseil allocataires
- technicien conseil assurance maladie
- technicien carrière et déclarations
- technicien tarification AT/MP
- gestionnaire du recouvrement
- technicien du service médical

Ce CQP remplacera donc progressivement les attestations nationales de réussite Tam Tam, Vadémécaf, Oméga+, Sm'pro et Startech, qui ne seront plus délivrées en 2014.

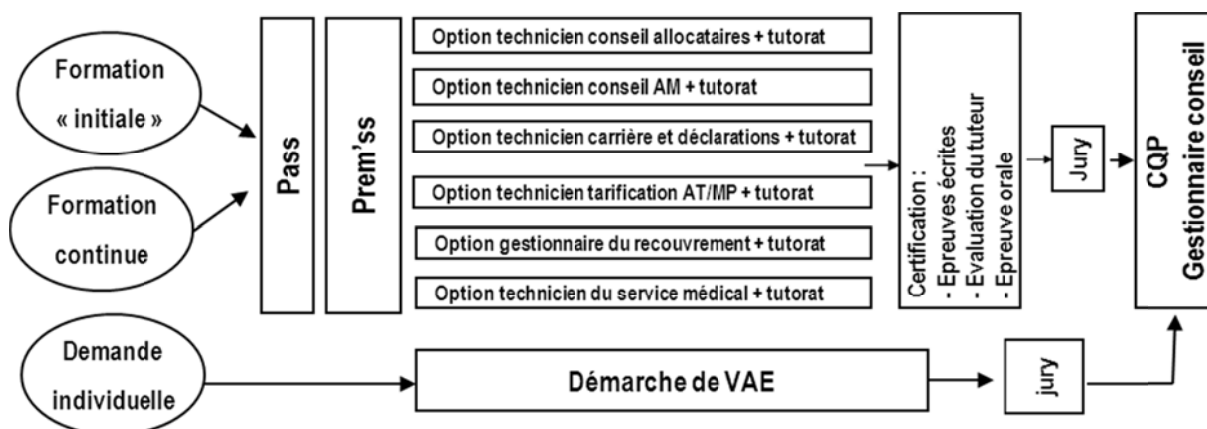
### IV – Le parcours de formation

La formation est composée d'une partie interbranche, et d'une option, liée à l'emploi visé. L'amplitude du parcours de formation ne doit pas excéder deux ans, à compter du premier jour du tronc commun interbranche (Prem'ss – préparation aux essentiels des métiers de la sécurité sociale).

L'apprentissage est organisé selon une logique de parcours :

- Pass : apprentissage du contexte, culture institutionnelle du régime général
- Prem'ss : acquisition du socle de compétences transverses au métier
- Option : acquisition des connaissances et des outils nécessaires à la tenue du poste dans une branche de législation donnée

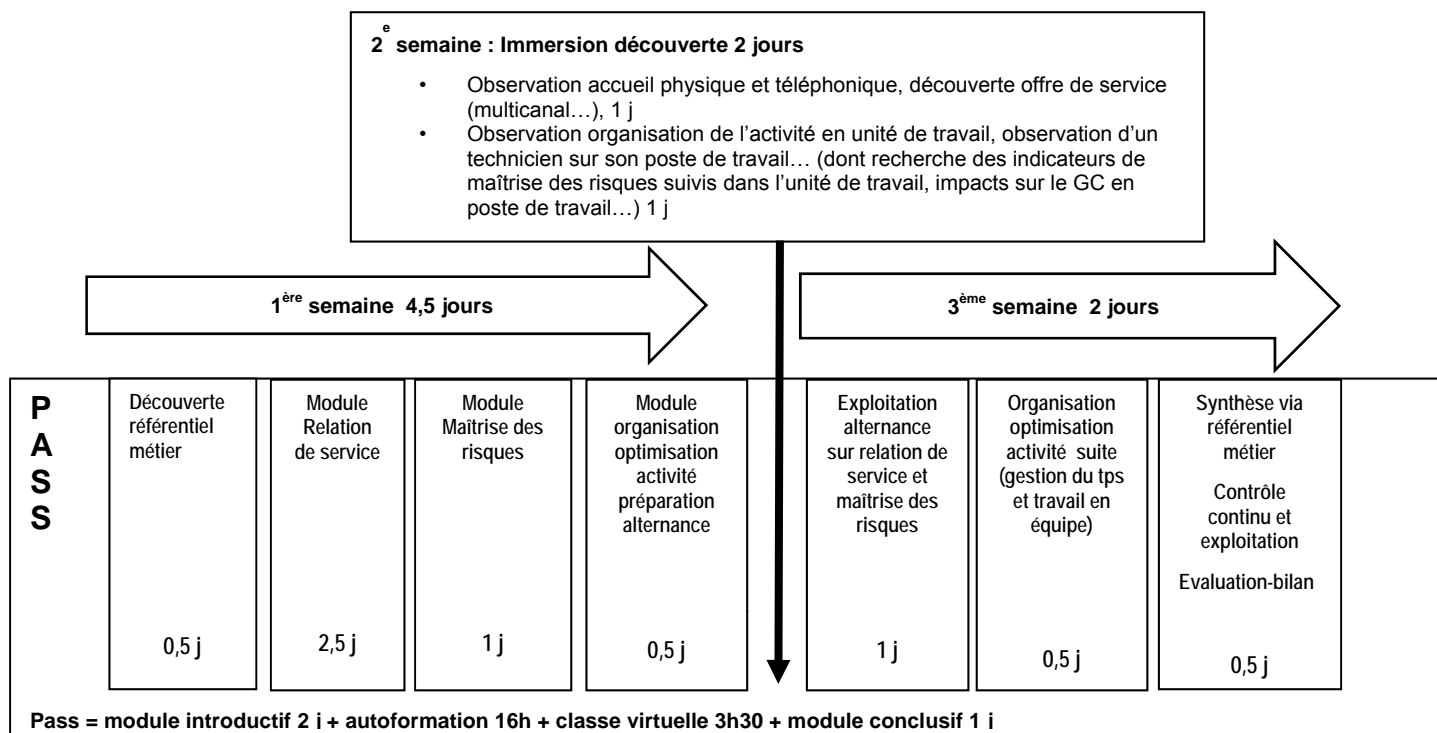
Les acquisitions traitées dans le socle interbranche ont été extraites des dispositifs actuels, afin de ne pas allonger les durées de formation. Chaque option de branche alterne des situations de face-à-face pédagogique et des mises en situation professionnelles tutorées. Les temps d'apprentissage en situation professionnelle permettent à chaque stagiaire de mettre en pratique les acquis réalisés en les confrontant à des situations réelles et concrètes. Ces périodes en organisme doivent également permettre au stagiaire de comprendre la finalité des missions qui lui seront confiées à l'issue de la formation. Un tuteur est chargé de guider le stagiaire dans l'apprentissage des savoir-faire attendus pour exercer le métier de gestionnaire conseil à l'issue de la formation.



Compte tenu de cette articulation, Accessit ne pourra plus être admis en équivalence de Pass dans le parcours de formation.

Ce CQP a été conçu pour mettre en évidence des références communes aux différentes branches du Régime général et favoriser la mobilité. Ce socle interbranche est donc organisé par les CRFP avec des stagiaires en provenance des différentes branches de législation et validé par un contrôle continu.

### Architecture Prem'ss



### V – Certification, proclamation des résultats

Les épreuves sont les mêmes pour toutes les options, avec les mêmes coefficients.

Epreuve ou évaluation	Note/	Coefficient	Note éliminatoire	Total/200
Contrôles continus				
- Tronc commun	/20	1	non	/20
- Option	/20	1	non	/20
Epreuve écrite	/20	3	≤ 6	/60
Epreuve orale	/20	3	≤ 6	/60
Applications professionnelles tutorées		2	non	/40

Le règlement général des actions de formation et le règlement des CQP s'appliquent au parcours de formation et aux épreuves.

Pour être certifiés, les candidats doivent :

- avoir suivi Pass formation
- avoir obtenu une note moyenne supérieure ou égale à 10/20 sans note éliminatoire

Epreuve ou évaluation	Objectif de l'épreuve	Déroulement
<p><b>Contrôles continus</b> contrôles continus notés, comptant dans les résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles continus sur le tronc commun interbranche</li> <li>- contrôles continus sur l'option</li> </ul>	<p>Evaluer les connaissances du tronc commun</p> <p>Evaluer les connaissances de l'option</p>	<p>Organisés et corrigés sous la responsabilité du CRFP</p> <p>Organisées sur le lieu de la formation</p>
<p><b>Epreuve écrite</b> Etudes de cas et questions de cours, en fin de formation</p>	<p>Evaluer l'acquisition des fondamentaux du métier</p>	<p>Organisée par les CRFP</p>
<p><b>Epreuve orale</b> Positionnement du candidat par rapport à son métier et analyse d'une situation professionnelle rencontrée</p>	<p>Evaluer la capacité du candidat à mobiliser les connaissances acquises dans le cadre de sa mission et de son environnement</p>	<p>Organisée par les CRFP, 40 à 45 mn</p> <p>10 mn : <b>présentation du candidat</b> (quelques phrases) et échange avec le jury portant sur son positionnement par rapport aux missions et enjeux de son organisme et de sa branche</p> <p>20 mn : <b>présentation et analyse d'une situation professionnelle</b> rencontrée par le candidat dans ses périodes d'alternance, et échange avec le jury</p> <p>10 à 15 mn : <b>questions ouvertes</b></p>
<p><b>Applications professionnelles tutorées</b> Mises en situation professionnelles guidées par un tuteur</p>	<p>Evaluer la capacité du candidat à exercer l'activité professionnelle</p>	<p>Sur le lieu de travail, en situation professionnelle</p>

L'épreuve écrite et l'épreuve orale se dérouleront, comme actuellement, en juin et décembre de chaque année, selon un calendrier fixé annuellement par l'Ucanss. La procédure d'inscription des candidats est inchangée.

Un numéro d'identification sera communiqué aux candidats lors de l'épreuve écrite. Ce numéro leur sera demandé pour accéder à leurs notes à l'issue du jury national, s'ils le souhaitent, sur le site de l'Ucanss.

Un jury local a pour mission l'évaluation de l'épreuve orale. Il donne également, après délibération, un avis d'attribution ou de non attribution du CQP. En cas de non attribution, il formule un avis argumenté destiné au jury national.

C'est un jury national paritaire de proclamation des résultats (CPNEFP), qui délivre les CQP, comme dans toutes les branches professionnelles. Le jury régional de proclamation des résultats, organisé par le CRFP, est donc remplacé par un jury national paritaire. Il se réunira dans un délai maximal d'un mois après chaque session d'examen afin que les résultats soient disponibles

rapidement. L'organisme pourra consulter l'avis de certification (ou de non certification) de ses candidats sur le logiciel de gestion des examens. Pour faciliter l'apprentissage du stagiaire en cours de formation, les notes des contrôles continus de l'option pourront être communiquées à l'organisme. Les autres notes et les commentaires du jury sont la propriété des candidats. Ils pourront les consulter selon une procédure qui leur sera communiquée au moment de l'examen.

## **VI - La VAE**

Le CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale peut être obtenu à l'issue d'un parcours de formation et d'épreuves de certification, ou par la voie de la VAE.

Les candidatures sont soumises à certaines conditions :

- L'expérience du candidat doit être en relation avec le contenu du CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale (voir référentiel métier sur l'onglet CQP de l'espace RH sur [www.ucanss.fr](http://www.ucanss.fr))
- La durée de l'expérience doit être au minimum de 3 ans, dans les 8 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, exprimée en équivalent temps plein, et non d'une période.

Un candidat ne pourra déposer qu'une demande de VAE par an pour le CQP gestionnaire conseil.

Un dossier de présentation des acquis est complété par le candidat, avec ou sans accompagnement (l'accompagnement a notamment pour objectif de faciliter la mise en valeur de l'expérience, le choix des exemples les plus représentatifs de l'expérience, en relation avec le référentiel du CQP).

Ce dossier sera présenté par le candidat devant le jury de VAE désigné par la CPNEFP.

Pour les candidats ayant obtenu la certification Tam Tam, Vadémécaf, Oméga+, Sm'pro ou Startech entre juin 2009 et décembre 2013, le jury se prononcera sur dossier (pas d'oral, sauf si le jury l'estime nécessaire).

Les dossiers de VAE pourront être retirés à partir de janvier 2014, auprès d'un CRFP ou sur le site de l'Ucanss. Les premiers jurys de VAE se tiendront à partir de juin 2014.

## **VII - Le calendrier de mise en œuvre du CQP gestionnaire conseil**

Trois options du CQP sont mises en œuvre dès le premier trimestre 2013 : gestionnaire conseil allocataire pour 14 Caf, gestionnaire du recouvrement pour 28 Urssaf et technicien du service médical pour 2 DRSM. Les premières sessions Prem'ss sont organisées entre le 4 mars et mi-avril dans les régions de Bordeaux, Clermont-Ferrand, Dijon, Lille, Limoges, Lyon, Marseille, Nantes, Paris, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse et Tours. Les modules de formations liés à l'option se dérouleront à partir du mois d'avril, pour une première délivrance de CQP en décembre 2013.

Le CQP sera généralisé au second semestre pour toutes les Caf, Urssaf et Drsm n'ayant pas mis en œuvre l'expérimentation, ainsi que pour les options « technicien conseil assurance maladie », avec un parcours Tam Tam rénové, et « technicien tarification AT/MP, avec un parcours Startech également rénové. L'option « technicien carrière et déclarations » sera proposée aux Carsat au dernier trimestre 2013.

Un recensement des besoins de formation pour le second semestre 2013 sera effectué en avril/mai auprès des organismes par l'intermédiaire des CRFP, pour l'ensemble des options. D'autres sessions de Prem'ss seront organisées en fonction des besoins que vous aurez exprimés.

## VIII – La gestion de la période transitoire et les attestations nationales de réussite

Les attestations nationales de réussite actuelles ne seront plus délivrées en 2014. Les candidats engagés dans l'une des formations concernées devront donc terminer leur parcours en 2013, y compris les épreuves de certification. Les difficultés éventuelles que vous pourriez rencontrer dans ce calendrier doivent être adressées au CRFP de votre région, qui les adressera à l'Ucanss. Une réponse sera apportée à chaque type de situation par l'intermédiaire du réseau des CRFP.

En cas d'échec à l'examen de décembre 2013, une solution d'examen de « rattrapage » sera mise en œuvre.

## IX – Financement du parcours de formation

**Prise en charge des attestations nationales de réussite sur l'année 2013 :** les formations débouchant sur les attestations nationales de réussite seront encore prises en charge comme actuellement pendant la période transitoire.

### **Prise en charge des parcours CQP à partir du 14 février 2013**

La prise en charge du parcours de formation sur les fonds de la professionnalisation est désormais possible pour les trois options « gestionnaire conseil allocataire », « gestionnaire du recouvrement » et « technicien du service médical ». Les parcours CQP mis en œuvre après le 14 février pour ces trois options, au titre d'une période de professionnalisation ou d'un contrat de professionnalisation, seront donc pris en charge sur les fonds de la professionnalisation.

Un « référentiel national de formation » a été adressé à Uniformation. Il précise les durées de prise en charge maximales correspondant :

- aux durées d'enseignement en centre de formation (face-à-face pédagogique), soit 40 heures pour Pass, 46 heures pour Prem'ss et le nombre d'heures défini par la caisse nationale concernée pour l'option<sup>1</sup>
- à la durée des applications tutorées, soit 14 heures pour Prem'ss et la durée définie par la caisse nationale concernée, pour l'option<sup>2</sup>
- à la durée des actions d'évaluation, soit 1 heure pour Prem'ss et le nombre d'heures défini par la caisse nationale concernée, pour l'option<sup>3</sup>

Une fiche descriptive du parcours de formation a été adressée à Uniformation. Il n'est donc pas nécessaire que chaque organisme joigne le programme des modules de formation. Il devra faire sa demande de prise en charge pour l'un des parcours suivants :

- CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale – option gestionnaire conseil allocataire
- CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale – option gestionnaire du recouvrement
- CQP gestionnaire conseil de la sécurité sociale – option technicien du service médical

Les options « technicien conseil assurance maladie », « technicien tarification AT/MP » et « technicien carrière et déclarations » seront présentées à la CPNEFP avant la mise en œuvre dans les organismes concernés. Le « référentiel national de formation » sera alors adressé à Uniformation, de la même façon.

**Convention de formation :** une convention unique doit être établie par le CRFP de proximité. Cependant, si le parcours de formation est dispensé par plusieurs CRFP ou structures de

---

<sup>1</sup> Le nombre d'heures est indiqué dans la liste des priorités de financement sur les fonds de professionnalisation de la CPNEFP, accessible sur le site de l'Ucanss, espace RH/formation professionnalisation/priorités de financement

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Idem

formation, des factures distinctes pourront être établies et adressées à Uniformation demande de pour prise en charge.

**Demande de prise en charge** : la demande de prise en charge du parcours pourra être réalisée auprès d'Uniformation dès l'ouverture du module de saisie, courant mars. L'information vous sera communiquée dès l'ouverture du module de saisie par l'intermédiaire de votre CRFP de proximité. Le parcours CQP est listé sur les priorités de financement de la branche liée à l'option choisie. Les durées d'enseignement, d'applications tutorées et d'évaluations peuvent être prise en charge (dans la limite des durées maximales fixées nationalement), à raison de 12 €/h pour l'année 2013.

Une seule demande de prise en charge sera faite pour l'ensemble du parcours. Cependant, si la demande de prise en charge de Pass a déjà été effectuée, la demande de prise en charge ne concernera que Prem'ss et l'option.

**Contrats de professionnalisation déjà conclus** : pour les contrats de professionnalisation déjà conclus, un avenant co-signé par l'employeur et le salarié en contrat de professionnalisation devra être adressé à Uniformation.