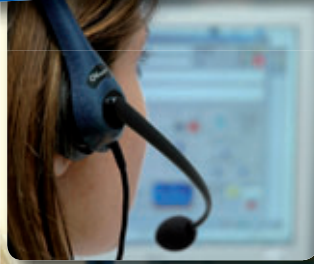




onisep

Zoom sur les métiers



LES MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



7,50 €
ISBN 978-2-273-00837-2



9 782273 008372



UCANSS
UNION DES CAISSES NATIONALES
DE SÉCURITÉ SOCIALE

découvrez et commandez en un clic les publications de l'Onisep



**Des guides, des publications,
des DVD, des cédéroms...
pour s'informer et bien choisir
son orientation !**



**Pour trouver son métier,
pour choisir sa formation,
l'Onisep tout simplement**

La Sécurité sociale est la garantie donnée à chacun qu'en toutes circonstances il disposera des moyens nécessaires pour assurer sa subsistance et celle de sa famille dans des conditions décentes.”

(Exposé des motifs de l'ordonnance du 4 octobre 1945 - extrait)

Fréquemment cité en référence, le modèle français de Sécurité sociale propose une couverture sociale de premier ordre à l'ensemble de la population.

Il s'agit aussi d'une branche professionnelle à part entière dont l'activité est fondée sur le principe de solidarité et d'égalité des citoyens. La qualité de service est au cœur des préoccupations des 167 000 salariés.

Au croisement du social et de l'humain, la Sécurité sociale offre une palette de métiers aussi variés qu'utiles, qui permet des parcours de carrières dans des secteurs et des organismes différents.

Elle peut ainsi proposer des mobilités fonctionnelles et géographiques. De plus, grâce à une offre de formation ambitieuse, elle a pour objectif de développer les compétences de ses salariés tout au long de leur vie professionnelle.

Philippe RENARD

Directeur de L'Ucanss



Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Office national d'information sur les enseignements et les professions, 12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 - Publication de l'Onisep - © Onisep août 2009 • Directeur de la publication : Pascal Charvet - Directeur adjoint : Alain Taupin • ÉDITIONS / Directrice

du département : Marion Martin-Suhamy - Adjointe à la directrice du département : Aline Duvicq - Chargée d'édition : Anne-Marie Féret - Rédaction : Isabelle Hallgren - Relecture : Valérie Doineau • DOCUMENTATION / Directrice du département : Catherine Méric - Documentaliste : Dominique Kanonidis • FABRICATION / Directrice du département : Marie-Christine Jugeau - Conception graphique couverture et maquette : JFDCOM - Photos de couverture, copyright : Acooss et Banjee/Onisep - Iconographie : Acooss et Banjee/Onisep • DIFFUSION / Onisep VPC, 12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 - Internet : www.onisep.fr/librairie - Relations clients : 01 64 80 35 00 - Code de diffusion Onisep : 900837 - ISSN : 1772-2063 - ISBN : 978-2-273-00837-2 - Plan de classement Onisep : SOC 12 00 00 - Photogravure-flashage : SCEI (Ivry, France) - Imprimé en/printed in : Italie par Mozzon - Dépôt légal : août 2009. Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep et de l'Ucanss.



Cette publication a été réalisée dans le cadre de la convention de coopération signée entre l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale et le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

LA SÉCURITÉ SOCIAL ET SES



La Sécurité sociale, on en parle tous les jours. Mais imagine-t-on l'ampleur des services qu'elle rend ? Jeune et moins jeune, malade ou en bonne santé, salarié ou sans emploi, retraité, parent ou enfant, « la Sécu » est au service de tous.

C'est elle qui rembourse une partie des médicaments, les honoraires de votre médecin... Elle encadre et permet de bénéficier de prestations en cas d'accident, d'une pension d'invalidité, de l'allocation de logement, d'allocations familiales, de pension de retraite.

Tout le monde bénéficie des services de la Sécurité sociale.

À plus de 60 ans, la Sécurité sociale continue à évoluer et à s'adapter à une société en constante mutation.

E MÉTIER

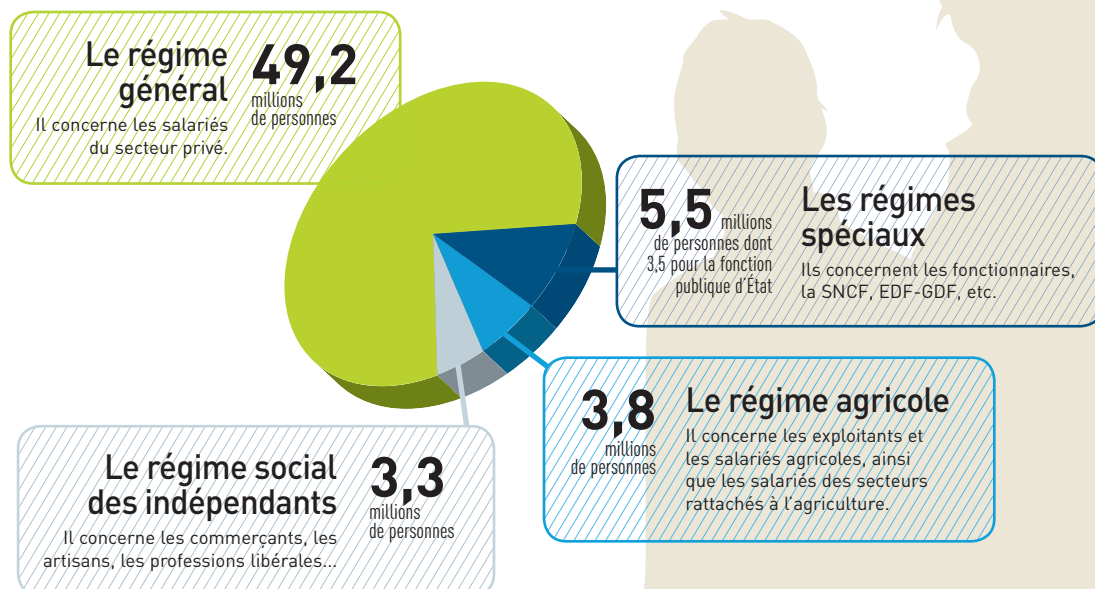
UN SECTEUR DE POIDS DANS L'ACTIVITÉ DU PAYS

- Pour pouvoir satisfaire les besoins de tous les Français, le budget de la Sécurité sociale atteint **400 milliards d'euros**, soit plus d'un cinquième de la richesse nationale.
- En 2007, le régime général a consacré plus de **161 milliards d'euros** à la branche maladie.
- La Sécu, c'est aussi plus de **92 milliards d'euros** de prestations versées aux 11 millions de retraités et **57,5 milliards d'euros** pour la branche famille.



La Sécu, définition

La Sécurité sociale est une **assurance publique** qui couvre tous **les risques de la vie**. C'est la **solidarité au service de tous**. Les prestations qui sont offertes à l'ensemble de la population sont gérées par **quatre régimes**.



LE RÉGIME GÉNÉRAL

167000 personnes au service de 49,2 millions



D'OÙ VIENT L'ARGENT VERSÉ PAR LES ORGANISMES ?

Ces fonds proviennent principalement des cotisations prélevées sur les salaires versés par les employeurs ; mais aussi, et de plus en plus, de l'État, des contributions, taxes et impôts.

Ce sont aussi des organismes de Sécurité sociale qui sont chargés de les collecter : **les Urssaf** (Unions de recouvrement de la Sécurité sociale et des allocations familiales).

En 2007, le réseau Urssaf a encaissé 331,2 milliards d'euros de cotisations.

85%

des usagers sont satisfaits du service offert par les caisses de Sécu.
C'est le score le plus élevé de tous les services publics.

Source : MECSS du 16-05-2005

Le régime général de la Sécurité sociale, c'est plus de 500 organismes répartis sur tout le territoire. Il est organisé en quatre branches.



► **La branche famille.** Les Caisses d'allocations familiales (Caf) forment un réseau appelé branche famille et piloté par un organisme national, la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf).



► **La branche maladie.** Les Caisses primaires d'assurance maladie (Cpam), les Unions pour la gestion des caisses d'assurance maladie (Ugecam), les Unions régionales des caisses d'assurance maladie (Urcam) et les Caisses régionales d'assurance maladie (Cram) - pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles - forment un réseau appelé branche maladie, piloté par un organisme national, la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (Cnamts).



► **La branche retraite.** Les Caisses régionales d'assurance maladie (Cram) et la Caisse régionale d'assurance vieillesse (Crav) de Strasbourg, pour la région Alsace-Moselle, constituent également un réseau appelé branche retraite, piloté par un organisme national, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav).



► **La branche recouvrement.** Les Unions de recouvrement de la Sécurité sociale et des allocations familiales (Urssaf) forment un réseau appelé branche recouvrement ; ce réseau est piloté par un organisme national, l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (Acoss). L'Acoss a aussi pour mission d'être la « banque de la Sécurité sociale » ; c'est elle qui répartit les fonds auprès des 3 autres branches (famille, maladie, retraite).



d'usagers (soit 80 % de la population française)



La Sécu, comment ça marche ?

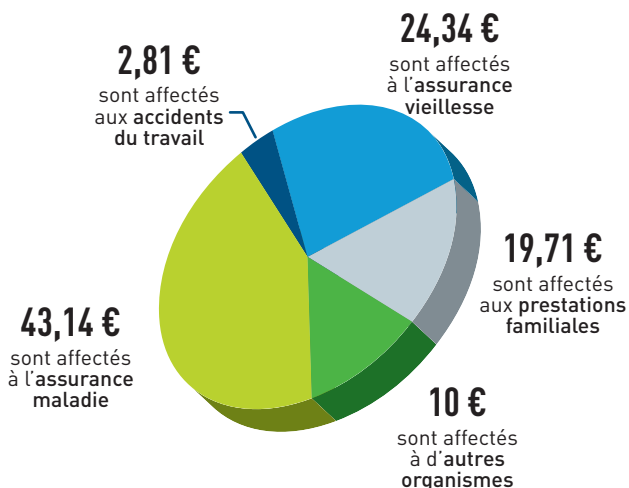
- > Une branche collecte les fonds : le **recouvrement**
- > Trois branches versent les prestations : **la maladie, la famille et la retraite**

	Maladie	Famille	Retraite
QUE SE PASSE-T-IL ?	Vous êtes malade ? Une personne de votre entourage est victime d'un accident du travail ? Vous connaissez une femme enceinte ?...	Vos parents ont plusieurs enfants, louent un logement ? Vous connaissez quelqu'un qui a des difficultés financières pour élever ses enfants ?	Vos grands-parents sont à la retraite ? Ils ont besoin d'une aide à domicile ?
OÙ ALLER ? POUR QUELLE PRESTATION ?	Vous bénéficiez des prestations maladie, maternité... versées par la Cpam .	La Caf propose des allocations familiales, RSA...	Leurs pensions de retraite, aide à domicile sont versées par la Cram , par la Cnav pour la région Ile-de-France et par la Crav pour Strasbourg.
À QUEL TITRE ?	ASSURÉ SOCIAL	ALLOCATAIRE	RETRAITÉ



COMMENT SONT RÉPARTIS LES FONDS ?

Lorsque l'Urssaf collecte 100 €...



Près de 5% de la masse salariale est consacrée à la formation des salariés

UN SECTEUR EN ÉVOLUTION PERMANENTE QUI NÉCESSITE DE RÉELS SAVOIR-FAIRE



© MICHEL FANSLBER

La société évolue. On constate :

- une demande de plus en plus exigeante en matière de soins ;
- des retraités en nombre croissant ;
- une augmentation des populations en grande difficulté ;
- une attente des publics de services plus diversifiés et individualisés.

Les différentes branches de la Sécurité sociale doivent accompagner ces évolutions.

Des évolutions qui nécessitent une amélioration permanente de l'offre de services, comme la couverture maladie universelle (CMU), la mise en place de la carte Vitale, le chèque emploi service universel... Ainsi, la Sécurité sociale s'investit de plus en plus dans l'amélioration du service au particulier, la simplification des formalités administratives, l'automatisation du traitement des dossiers et bien sûr, la gestion et la maîtrise des dépenses. Son objectif : gérer au mieux les dépenses pour optimiser les services rendus à tous les Français.

LA SÉCU REPRÉSENTÉE À BRUXELLES



Depuis mai 2003, la Sécurité sociale a un bureau de représentation permanente à Bruxelles. Cette représentation des institutions françaises de sécurité sociale auprès de l'Union européenne (REIF) a pour mission de promouvoir les valeurs et les principes qui ont permis l'édification du système de protection sociale français. Elle démontre la volonté de renforcer les partenariats avec les acteurs de la protection sociale présents au niveau de l'Union européenne.

87,1%

du personnel de la Sécurité sociale sont des employés et des cadres.

On compte aussi 3,5% d'informaticiens, 6,5% de personnels soignants éducatifs et médicaux, 1,5% de praticiens conseils, 1,2% d'agents de direction, et 0,2% d'ingénieurs conseils.

Source : Ucanss 2009



© AADSS-CMAF

AU SERVICE DE TOUS

Travailler à la Sécurité sociale c'est faire le choix de s'investir dans une entreprise qui développe une activité au service de tous, fondée sur des valeurs de solidarité, d'égalité de traitement, de transparence et de respect de la personne.

UNE GRANDE MOBILITÉ GÉOGRAPHIQUE... ET PROFESSIONNELLE

Un réseau national d'entreprises et plus de **500 organismes**, répartis sur tout le territoire français permet d'exercer son métier dans **différentes villes**, voire de changer de métier. Car il est également possible de se perfectionner, d'acquérir de nouvelles compétences ou de se former pour changer d'emploi.

UNE GRANDE DIVERSITÉ DE MÉTIERS

La Sécurité sociale offre plus de **70 métiers dans tous les secteurs d'activité** : des métiers spécifiques à l'activité principale de ces organismes comme le gestionnaire-conseil, le gestionnaire du recouvrement, ou encore le chargé de conseil et de développement en action sociale,...

Et aussi de nouveaux métiers comme le délégué assurance maladie... et comme dans toute entreprise, des comptables, des chargés de communication, des contrôleurs de gestion, des managers, des auditeurs, ...

» Venez découvrir tous ces métiers !

SOMMAIRE

LES MÉTIERS SPÉCIFIQUES 8

Gestionnaire-conseil assurance maladie ...	9
Délégué de l'assurance maladie	10
Médecin-conseil.....	11
Ingénieur-conseil	12
Gestionnaire-conseil allocataire	13
Chargé de conseil et développement en action sociale	14
Gestionnaire-conseil retraite	15
Gestionnaire-conseil déclarations de données sociales	16
Gestionnaire du recouvrement.....	17
Inspecteur du recouvrement	18

LES MÉTIERS TRANSVERSAUX 19

Contrôleur de gestion	20
Concepteur réalisateur informatique	21
Manager stratégique.....	22
Chargé de développement en ressources humaines	23
Manager opérationnel.....	24
Statisticien	25

TOUS LES MÉTIERS 26

D'autres métiers proposés par l'Union des caisses nationales de la Sécurité sociale.

LES FORMATIONS

Les formations diplômantes délivrées par l'Éducation nationale	27
Les formations institutionnelles.....	29
Le recrutement.....	32
Le schéma des formations initiales	33



LES MÉTIERS SPÉCIFIQUES

Aujourd'hui, au sein des différents organismes de la Sécurité sociale, plus de la moitié des métiers sont spécifiques aux missions de la Sécurité sociale. Il s'agit des métiers chargés de la gestion des situations clients ou en relation avec ceux-ci. On y trouve aussi des métiers qui relèvent de la prévention des risques professionnels et sanitaires et de la régulation du système de soins, ainsi que ceux issus de l'intervention et du développement social...





GESTIONNAIRE-CONSEIL ASSURANCE MALADIE (H/F)

Exerce son activité dans une Cpmam* ou une Cram**

Le gestionnaire-conseil de l'assurance maladie accueille les assurés sociaux et traite les dossiers qui leur permettent d'accéder aux prestations liées aux situations de maladie, maternité, accidents du travail...

Il peut intervenir tant à l'accueil au guichet ou à l'accueil téléphonique que sur le traitement des dossiers.

À l'accueil, il reçoit le public, gère

les réclamations simples et oriente les assurés vers d'autres interlocuteurs si nécessaire. Lorsqu'il traite les dossiers, il analyse et réalise un diagnostic de la situation des assurés, puis calcule le montant des prestations auxquelles ils ont droit afin d'en permettre le versement.

Interlocuteur privilégié des assurés, il doit aimer les contacts, avoir le souci de répondre aux besoins et aux attentes des personnes, il

doit également savoir s'adapter à la diversité des demandes et détecter les situations de précarité. Accueillant, courtois et diplomate, ses qualités lui permettent de gérer la pression de la demande quotidienne. ■

FORMATION

Recrutement niveau bac, à bac + 2, puis formation institutionnelle en alternance (apprentissage théorique et phases tutorées en Cpmam).



Didier, gestionnaire-conseil assurance maladie à la Cpmam* de Versailles (78)

Conscientieux et très professionnel, ce sont les qualificatifs qui nous viennent immédiatement à l'esprit en écoutant Didier parler de son métier, conseiller assurance maladie à la Cpmam de Versailles sur le site de Houilles (78).

Il partage son temps entre l'accueil des assurés et le traitement des dossiers dans son bureau. Ce que préfère Didier c'est recevoir les assurés au guichet. « Même si c'est difficile, l'accueil est très intéressant, explique Didier. Cela fait partie du cœur de notre métier.

On doit être efficace et répondre tout de suite pour que l'assuré reparte satisfait. Bien sûr, nous sommes souvent confrontés à des cas complexes, des gens en détresse parfois.

Il faut donc faire preuve de sang-froid et savoir prendre du recul, poursuit Didier. J'essaie de leur apporter des solutions, je les oriente vers quelqu'un d'autre si nécessaire. Être conseiller, affirme Didier, c'est s'appuyer sur la législation, mais aussi analyser la situation de l'assuré pour l'orienter vers la bonne personne. C'est avant tout un métier de contact, si on n'aime pas le relationnel, il ne faut pas faire ce métier. Et puis l'accueil, c'est la vitrine de la Sécurité sociale. »

Didier prend vraiment son métier à cœur, il s'investit et a aussi envie d'évoluer : il est conseiller depuis un peu plus d'un an et il est déjà expert, il ne compte pas s'arrêter en si bon chemin et souhaite évoluer vers un poste d'encadrement. Toujours pour mieux servir les assurés.

* Cpmam : caisse primaire d'assurance maladie ** Cram : caisse régionale d'assurance maladie



Marie-France, déléguée de l'assurance maladie (Dam) à la Cnam* de Bobigny (93)

« Ce pharmacien a d'excellents résultats, je vais l'encourager ! », nous annonce Marie-France avant de pénétrer dans une pharmacie toute neuve du Blanc-Mesnil (93). Marie-France, souriante et d'un dynamisme à toute épreuve, est déléguée de l'assurance maladie à Bobigny. Sa mission : convaincre les pharmaciens de délivrer davantage de génériques. Une démarche a priori pas très facile... Pourtant, Monsieur T., le pharmacien, l'accueille avec un large sourire. Elle lui présente une fiche avec ses résultats et ceux de ses confrères, ce pharmacien se situe effectivement au-dessus de la moyenne de délivrance des médicaments génériques. Il vend 66 % de génériques (la moyenne du département est à 52,5 %). « Vous savez, lui explique Marie-France, vendre des génériques, c'est notre intérêt commun, l'assurance maladie fait des économies et vous avez plus de marges. » Mais Monsieur T. est déjà convaincu. Marie-France ne s'arrête pas aux chiffres : elle lui demande la raison pour laquelle il n'a pas encore substitué tel médicament, vérifie que son logiciel fonctionne correctement et s'intéresse aussi à la réaction des clients... « Je conçois plutôt mon métier comme un rôle de conseil. D'ailleurs, lorsque les professionnels ont un problème, ils n'hésitent pas à me passer un coup de fil », assure-t-elle non sans fierté.

DÉLÉGUÉ DE L'ASSURANCE MALADIE (DAM) (H/F)

Exerce son activité dans une Cnam*

Le délégué de l'assurance maladie (Dam) rencontre et conseille les différents professionnels de santé.

Le délégué de l'assurance maladie est l'un des interlocuteurs privilégiés des professionnels de santé. Il est chargé de développer la coopération professionnelle utile à la maîtrise du système de soins, en vue de soigner mieux en dépensant mieux.

Dans le cadre de visites auprès des médecins, des pharmaciens..., il assure la promotion des recommandations de l'assurance maladie : en complément de l'action des médecins-conseils, son rôle est de contribuer à l'évolution des comportements de prescription de médicaments (exemple : antibiotiques, génériques), ou de prestations ciblées (par exemple indemnités journalières en cas d'arrêt maladie). Il développe des argumentaires et répond aux objections du professionnel de santé.

Il lui présente son profil de prescripteur comparé aux moyennes locales ou départementales de ses confrères.

Il a enfin un rôle de conseil dans le champ réglementaire et technique, assurant la liaison nécessaire avec les services internes de l'organisme.

Outre ses qualités relationnelles, il doit être apte à assimiler les techniques de marketing utiles à son métier, l'environnement de la santé publique, de la protection sociale ou de l'économie de la santé. ■

FORMATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP), alternant théorie et pratique. Cette formation couvre de nombreux domaines : économie de la santé, techniques de marketing, culture du médicament...

* Cnam : caisse primaire d'assurance maladie



MÉDECIN-CONSEIL (H/F)

Exerce son activité dans un organisme de la branche maladie

La principale mission du médecin-conseil concerne les assurés, mais il exerce aussi un rôle de conseil auprès des professionnels de santé.

Au sein de l'assurance maladie le médecin-conseil a quatre grandes missions. La première, son cœur de métier, concerne les relations avec les assurés. Dans le cas de longues maladies ou d'accidents de travail, il examine le patient et apprécie sur le plan médical les demandes de prise en charge particulière des assurés (par exemple : 100% pour une affection de longue durée). Sa deuxième mission est de sensibiliser les différents professionnels de santé aux « bonnes pratiques ». Par exemple : encourager les médecins à ne prescrire qu'à bon escient certains médicaments comme les antibiotiques.

Les deux dernières missions consistent à analyser l'offre de soins hospitalière afin qu'elle réponde mieux aux besoins de la population et à exercer des contrôles ciblés sur les abus de certains assurés, de professionnels de santé et d'établissements (abus de consommation de médicaments, abus de prescription, etc.). Il peut aussi conseiller les professionnels de santé sur la législation médico-sociale et participer à leur formation. ■

FORMATION

Docteur en médecine.

Patricia, médecin-conseil à la Cnam* de Paris 9^e

Les journées du Dr Patricia Aimar-Adda, médecin-conseil dans le 9^e arrondissement de Paris, se suivent mais ne se ressemblent pas. « Aujourd'hui, explique-t-elle avec un grand sourire, je dois préparer une réunion pour informer mes confrères sur les antibiotiques. Demain, je reçois trois étudiants que je dois former et avec qui nous allons parler de législation et cet après-midi, je reçois des patients... » C'est justement ce qui lui plaît

dans son métier, la diversité des tâches et la polyvalence.

En tant que médecin-conseil, elle reçoit des assurés en longue maladie ou après un accident du travail, ce qui lui permet « d'être sur le terrain et de rester en prise avec la réalité », précise-t-elle. Son autre mission consiste à sensibiliser les professionnels de santé sur les recommandations de bonne pratique et la législation.

* Cnam : caisse primaire d'assurance maladie



Alain, ingénieur-conseil à la Cramif**, Paris 19^e

Ingénieur-conseil à la Cramif **, Alain a eu l'opportunité d'occuper plusieurs postes. « C'est un des intérêts de ce métier, précise-t-il, il a plusieurs facettes. Un seul métier mais de nombreuses possibilités de l'exercer. » Preuves à l'appui : c'est au sein du département Études qu'Alain a commencé. Il a d'ailleurs participé à une étude dont on voit les résultats tous les jours : « J'ai travaillé sur les risques d'agressions des convoyeurs de fonds, j'ai participé à des groupes de travail qui ont proposé des mesures de prévention visant à les accueillir lors des transferts de fonds et il y a maintenant des sas dans la plupart des agences bancaires, explique-t-il non sans fierté. Bien sûr, cela ne s'est pas fait sans mal... » Alain a ensuite développé des actions de conseil auprès des chambres de commerce et d'industrie, des chambres de métiers et des entreprises pour faire de la prévention, sur le risque routier par exemple. Il a ensuite occupé un poste plus administratif où il a encadré et coordonné une équipe de contrôleurs sur le terrain. Maintenant Alain va être l'adjoint du responsable de la communication et de la formation.

** Cramif : caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France

INGÉNIEUR-CONSEIL (H/F)

Exerce son activité dans une Cram*

Les problèmes liés à l'amiante, l'utilisation de produits chimiques dans les pressings ou la coiffure, la farine pour le boulanger, l'approvisionnement des matériaux dans le bâtiment, autant de risques d'accidents ou de maladies professionnelles qui peuvent être évités ou minimisés grâce à l'intervention de l'ingénieur-conseil.

Son rôle est de réduire le nombre et la gravité des accidents de travail et des maladies professionnelles ainsi que d'améliorer les conditions de travail.

Avec la collaboration de contrôleurs de sécurité et d'inspecteurs de tarification, cet ingénieur intervient dans les installations, usines ou chantiers, pour analyser les risques et conseiller les mesures de prévention les plus pertinentes. Comme l'ergonome, il travaille également sur l'environnement de travail : la lumière, le bruit... qui peuvent être à l'origine de certaines maladies.

Le rôle de l'ingénieur-conseil est également de sensibiliser les chefs d'entreprise sur les conséquences économiques, sociales et humaines des accidents de travail et des maladies professionnelles dans le but d'intégrer la prévention dans la gestion et l'organisation de l'entreprise. À lui de convaincre les professionnels qu'il y aura moins d'absentéisme si les conditions de travail sont meilleures. ■

FORMATION

Recrutement d'ingénieurs diplômés disposant d'une expérience industrielle, puis formation institutionnelle à l'EN3S, en Caisse régionale d'assurance maladie et à l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS).

*Cram : caisse régionale d'assurance maladie



GESTIONNAIRE-CONSEIL ALLOCATAIRE (H/F)

Exerce son activité dans une Caf*

Le gestionnaire-conseil allocataire aide les personnes qui s'adressent à lui à connaître et obtenir les prestations adaptées à leur situation.

Le gestionnaire-conseil accueille les allocataires et traite les dossiers de demandes d'allocations. Il peut s'agir d'allocations familiales, de revenu minimum d'insertion (RMI), d'aides au logement, d'allocation parent isolé, etc. Le gestionnaire gère un portefeuille d'allocataires. Il étudie les prestations auxquelles ils ont droit, suit les changements de situation et traite le dossier qui va leur permettre de recevoir des prestations. Son rôle est aussi de les informer sur leurs droits et de les orienter si nécessaire vers d'autres institutions sociales. Généralement, il partage son temps entre la gestion des dossiers dans son bureau, l'accueil au guichet et l'accueil téléphonique. Il peut aussi dans certaines villes être amené à se déplacer et à aller vers les allocataires. Il doit posséder de grandes capacités de communication, être diplomate et avoir de réelles capacités d'écoute et d'adaptation, car il est amené à travailler avec des gens en situation précaire. Il faut également bien connaître la législation qui évolue en permanence. ■

FORMATION

Recrutement niveau bac ou bac + 2, puis formation institutionnelle en alternance en Caf*.

* Caf : caisse d'allocations familiales



Olivier, gestionnaire-conseil allocataire à la Caf* de Saint-Denis (93)

« Ce que j'aime par dessus tout, c'est le contact et aider les autres », explique Olivier, gestionnaire-conseil allocataire à la Caf de Saint-Denis. Olivier accueille les allocataires et traite les dossiers qui vont leur permettre de bénéficier de différentes aides.

Il reçoit parfois des personnes qui rencontrent de réelles difficultés, mais qui n'ont droit à aucune prestation.

« J'applique la loi et je ne peux pas décider des critères d'attribution. Dans

ce cas, j'oriente la personne vers une assistante sociale. » Une situation qui n'est pas facile à vivre, surtout lorsqu'on est doté comme Olivier d'une grande empathie et de beaucoup de sensibilité... « C'est dur parfois, il faut prendre du recul et se protéger », avoue-t-il. Mais quoi qu'il arrive, Olivier apprécie la dimension sociale de son métier : « J'ai vraiment le sentiment d'être utile », affirme-t-il.



CHARGÉ DE CONSEIL ET DÉVELOPPEMENT EN ACTION SOCIALE (H/F)

Exerce son métier dans une Caf*

Le chargé de conseil et de développement en action sociale contribue à l'amélioration et au développement des services et des équipements sociaux pour les populations locales.



Lorsqu'une ville veut créer une nouvelle crèche ou un centre de loisirs, elle peut bénéficier d'un financement de la Caf, aussi bien pour des travaux que pour son fonctionnement. C'est là qu'intervient le chargé de conseil et développement en action sociale.

Sa mission : aider la municipalité à monter le dossier administratif et s'assurer que certaines conditions sont remplies. Ce conseiller va apporter un appui administratif et technique à la ville jusqu'à la finalisation du dossier. Il va ensuite suivre le dossier et procéder aux financements.

Le chargé de conseil accompagne et conseille les différents gestionnaires d'équipements (villes et associations) qui veulent mettre en place des structures d'accueil pour les enfants de 0 à 18 ans : crèches, haltes-jeux, jardins d'enfants ou encore des centres de loisirs. À lui

donc de faire connaître et de promouvoir les dispositifs de la Caf pour aider les partenaires à mettre en place ces structures. Le chargé de conseil et développement a également une mission d'aide à la décision auprès de la direction et du conseil d'administration de la Caf. Pour cela, il rédige régulièrement des notes argumentées, des bilans, des propositions.

Un poste qui nécessite des compétences relationnelles en communication et en négociation, des capacités d'analyse, d'organisation, de planification du travail, ainsi qu'une grande rigueur et des dispositions pour le travail en équipe. ■

FORMATION

Accès ouvert avec des diplômes et expériences variés. Formation institutionnelle en cours d'élaboration.

Sylvie, chargée de conseil et développement en action sociale à la Caf de Seine-Saint-Denis

Sylvie déborde d'énergie. Et de l'énergie, il lui en faut. Chargée de conseil à la Caf de Seine-Saint-Denis, elle est l'intermédiaire entre la Caf et les collectivités locales ou territoriales qui veulent ouvrir une structure d'accueil pour les enfants.

De réunion en visite de chantiers, de rédactions de comptes rendus à la vérification de dossiers ou au suivi de devis ou de plans, Sylvie ne s'arrête jamais. « J'apporte un appui à la fois administratif et technique. C'est cette polyvalence qui me plaît. » C'est aussi pourquoi elle est sollicitée en permanence. « Aucune journée n'est identique, je rencontre des gens différents

et puis je travaille sur du concret, pour le quotidien de chacun... » Car c'est ce qui motive Sylvie avant tout et la fait avancer, cette volonté d'améliorer le service aux familles, d'animer la vie sociale et de contribuer à améliorer la politique sociale de son département.

Sylvie est également « référent temps libre ». À ce titre, elle est chargée d'organiser et de piloter la négociation de contrats avec les villes afin d'apporter une aide financière supplémentaire à celles qui développent ou créent des centres de loisirs ou des séjours de vacances en direction des enfants et des jeunes de 6 à 18 ans.

* Caf : caisse d'allocations familiales



GESTIONNAIRE-CONSEIL RETRAITE (H/F)

Exerce son activité dans une Cram* ou à la Cnav**

Chargé d'accueillir, d'informer, et aussi de conseiller les futurs retraités afin de les aider à bien préparer leur retraite, le gestionnaire retraite évalue également le montant de la retraite qui sera versé.

Le conseiller retraite accueille, informe et conseille les futurs retraités sur leurs droits à la retraite. Il étudie l'ensemble de leur carrière professionnelle afin de mettre leur dossier à jour. Il estime alors le montant qui leur sera versé et suit le dossier jusqu'au premier versement. Les carrières des assurés ne sont pas régulières : il leur demande donc toutes les informations nécessaires pour compléter et actualiser leur dossier. Un métier de contact avant tout où le conseil est très important. Il

Marjorie et Anne-Sophie, gestionnaires-conseils retraite à la Cram* de Rennes (35)

Des cheveux rouges pour Marjorie, des vêtements à la dernière mode pour Anne-Sophie..., lorsqu'on les regarde, on a du mal à imaginer que ces deux jeunes femmes sont conseillères retraite. Pourtant, à 26 ans à peine, elles travaillent à l'agence de Saint-Malo, agence créée il y a peu de temps pour répondre à la demande croissante de nouveaux retraités. Entrées à la Cram après leur BTS, un peu par hasard, elles suivent une formation en interne et sont enthousiastes. « Ce qui me plaît, explique Marjorie, c'est la polyvalence de mon travail : il y a à la fois le côté technique avec le traitement des dossiers et l'aspect relationnel avec le conseil aux

assurés. » Car l'aspect conseil est très important. « Les assurés aiment bien avoir affaire à des "petits jeunes" comme ils disent. Ils sont un peu surpris parfois... mais on a de très bonnes relations avec eux. » « Nous sommes aussi très autonomes, ajoute Anne-Sophie. Nous gérons notre portefeuille de clients. Nous traitons le dossier du début à la fin, jusqu'au paiement. » « On vient au travail avec le sourire, reprend Marjorie. C'est une petite équipe, tout le monde est très sympathique... » Quant à elles, débordantes de dynamisme, leur retraite, elles sauront la préparer le moment venu !

faut avoir un bon relationnel pour s'adapter aux différents interlocuteurs. Il faut bien connaître la législation qui est complexe et évolue en permanence. ■

FORMATION

Recrutement niveau bac, bac + 2, puis formation institutionnelle en alternance.

* Cram : caisse régionale d'assurance maladie

** Cnav : caisse nationale d'assurance vieillesse



Géraldine, gestionnaire-conseil déclarations de données sociales à la Cram* de Marseille (13)

Géraldine a toujours voulu travailler dans le service public, mais c'est un peu par hasard, après une maîtrise de lettres modernes, qu'elle est arrivée à la Cram de Marseille. Elle est conseillère données sociales depuis quatre ans. Elle apprécie avant tout l'aspect relationnel que lui offre son métier « Nous sommes en permanence en relation avec les employeurs ou les salariés. Je gère un portefeuille d'employeurs et j'entretiens des relations cordiales avec eux », explique-t-elle.

Des contacts téléphoniques, mais pas seulement : « Il m'arrive d'intervenir dans des sessions de formation et d'information en entreprise pour présenter les différents services de la Cram* et les nouveautés des Dads (voir ci-contre). » Géraldine aime aussi le rôle d'assistance informatique qu'elle doit assurer :

« Les employeurs rencontrent parfois des problèmes pour les transmissions de données ou des problèmes informatiques. Je suis là pour les aider et les guider. J'adore tout ce qui touche aux nouvelles technologies. » Géraldine veut montrer que son métier, riche et varié, et très ouvert sur les nouvelles technologies, est accessible à tous les profils. Démonstration réussie.

GESTIONNAIRE-CONSEIL DÉCLARATIONS DE DONNÉES SOCIALES (H/F)

Exerce son activité dans une Cram* ou à la Cnav**.

Chargé de collecter l'ensemble des déclarations de salaires, ce gestionnaire est aussi à l'écoute des employeurs et des salariés.

Chaque employeur doit transmettre à la Cram* les déclarations annuelles de données sociales (Dads). Ces déclarations récapitulent les salaires versés aux employés afin de constituer leur compte retraite et sont transmises à de nombreux organismes tels que la Cnav***, les impôts, l'Insee, etc. Le rôle du gestionnaire est de réceptionner ces déclarations, de les traiter, de les contrôler et de collecter les données qui manquent. Il intervient en amont des conseillers retraite qui eux vont liquider le dossier retraite pour procéder au paiement.

Ce conseiller répond à toutes les questions que peuvent se poser les employeurs pour remplir les

déclarations ou les transmettre. Des questions administratives aussi bien que des problèmes informatiques. En effet, les déclarations annuelles sont traitées sur un logiciel spécifique et transmises par l'internet. Le conseiller est souvent amené à expliquer aux employeurs comment fonctionne la norme informatique propre aux données sociales ; il les aide à utiliser les différents sites internet mis à leur disposition pour l'envoi des déclarations. Il peut aussi répondre à des questions que peuvent se poser les salariés.

Ce poste nécessite de bonnes capacités rédactionnelles et orales, une connaissance approfondie de la législation de la Sécurité sociale et des compétences en informatique et bureautique. ■

FORMATION

Recrutement niveau bac, bac + 2, puis formation institutionnelle en Cram*.

* Cram : caisse régionale d'assurance maladie

** Cnav : caisse nationale d'assurance vieillesse

*** Cnam : caisse primaire d'assurance maladie



GESTIONNAIRE DU RECOUVREMENT (H/F)

Exerce son activité dans une Urssaf*

Le gestionnaire du recouvrement gère les comptes des cotisants et joue un rôle de conseil.

Le gestionnaire du recouvrement est l'interlocuteur privilégié des cotisants, c'est-à-dire les entreprises, les particuliers employeurs, les associations, etc.

Il doit gérer les comptes sur lesquels sont enregistrés tous les mouvements de cotisations, mais il a aussi un rôle de conseil : un particulier veut employer quelqu'un à domicile, un jeune veut créer son entreprise, un cotisant a des difficultés et souhaite étaler ses paiements... le gestionnaire le conseille et l'informe sur les différentes démarches à effectuer.

Aussi est-il indispensable de connaître la législation sociale sur le bout des doigts ou, du moins, de savoir où trouver l'information pour répondre à toutes les questions le plus rapidement possible.

Le gestionnaire a à sa disposition un certain nombre d'outils informatiques et de bases documentaires. La dimension conseil et la qualité de service rendu au cotisant sont de plus en plus importantes.

Le gestionnaire doit aussi promouvoir les différentes offres de services proposées par l'Urssaf : chèque emploi service universel, déclarations et paiements des cotisations sociales par l'internet...

Capable d'écoute, il doit savoir faire preuve de beaucoup de diplomatie et de patience. Ses autres qualités sont la rigueur et l'adaptation aux évolutions de la réglementation. ■

FORMATION

Recrutement niveau bac, bac + 2, puis formation institutionnelle en alternance.



Arnaud, gestionnaire du recouvrement à l'Urssaf de Melun (77)

Arnaud apprécie la qualité du service rendu aux cotisants et la diversité de ses activités. À l'Urssaf de Melun où il est gestionnaire du recouvrement, il est comblé. « J'apprécie vraiment le contact avec les entreprises. Nous travaillons surtout avec les comptables et les personnes qui sont en charge des déclarations sociales, mais aussi directement avec les responsables, explique Arnaud. J'aime bien répondre à leurs attentes et trouver des solutions lorsqu'ils rencontrent des difficultés. Quand ils sont satisfaits de nos

services, ils nous remercient, cela fait vraiment plaisir... Contrairement à ce qu'on pourrait croire, les relations avec les cotisants sont plutôt bonnes », précise-t-il. Arnaud affectionne également la diversité des situations qu'il peut rencontrer : « Comme l'actualité évolue très régulièrement, parfois les cotisants ne connaissent pas les nouveaux points de législation qui les concernent ou les nouveaux services que propose l'Urssaf. C'est toujours un plaisir de les accompagner sur ces sujets. »

* Urssaf : union de recouvrement de la Sécurité sociale et des allocations familiales.



INSPECTEUR DU RECOUVREMENT (H/F)

Exerce son activité dans une Urssaf*

L'exactitude des déclarations des employeurs est contrôlée par l'inspecteur du recouvrement. Il exerce aussi un rôle de conseil auprès des entreprises.



Pierre, inspecteur du recouvrement à l'Urssaf* de Toulouse (31)

Inspecteur du recouvrement, un métier a priori « impopulaire »... Mais quand on voit Pierre, jeune inspecteur à l'Urssaf* de Toulouse, souriant et chaleureux, on change vite d'avis. Aujourd'hui, Pierre réalise un contrôle à la Maison des sports de Labège (31), un organisme qui héberge les associations sportives du département. « On appréhende toujours un contrôle, avoue l'employeur. Aujourd'hui, au deuxième, je suis plus serein. » Pierre ne cherche pas le redressement ou la sanction à tout prix. Il cherche à dédramatiser le contrôle avec un discours rassurant : « Pour moi, le contrôle fait partie de la

vie de l'entreprise, c'est comme un audit, on essaie d'éclaircir une situation. C'est avant tout une démarche qualité. » C'est pourquoi Pierre prône la prévention et le conseil aux entreprises. « En les informant, on peut éviter le pire, précise-t-il. Un contrôle est effectivement un moment stressant. On peut conseiller des entreprises en difficulté. Il faut être compétent et crédible face au chef d'entreprise. On n'a pas droit à l'erreur. » Pierre apprécie aussi l'aspect relationnel de son travail : « On visite des entreprises dans tous les secteurs d'activité, on rencontre des gens passionnants. »

L'inspecteur d'Urssaf est en contact permanent avec le monde de l'entreprise. Il vérifie la bonne application de la législation sociale et prévient les difficultés des entreprises en leur apportant informations et conseils. Il garantit les conditions d'une réelle concurrence entre les entreprises ainsi que le respect des droits des salariés en participant à la lutte contre le travail illégal.

Le financement de la Sécurité sociale (cotisations et contributions) repose sur un système déclaratif. Pour cela, l'inspecteur contrôle l'exactitude des déclarations remplies par les employeurs.

Lors d'un contrôle, l'inspecteur examine les documents juridiques, sociaux, comptables et fiscaux de l'entreprise.

Tenu au secret professionnel, l'inspecteur prête serment devant le tribunal d'instance, s'engageant ainsi à ne rien révéler des secrets de fabrication, des résultats de l'exploitation dont il peut avoir connaissance dans l'exercice de sa mission.

Enfin, rigueur, pédagogie et sens de l'organisation sont les principales qualités requises.

Par ailleurs, savoir travailler à la fois en autonomie et en équipe est nécessaire. Pour ce métier, il est conseillé d'avoir un fort intérêt pour la réglementation sociale, le droit fiscal, le droit des entreprises et la comptabilité, ainsi que le sens du contact. ■

FORMATION

Épreuves de recrutement accessibles avec certains diplômes. Le candidat suit ensuite obligatoirement une formation rémunérée de 18 mois en alternance, spécifique au métier d'inspecteur du recouvrement.

* Urssaf : Union de recouvrement de la Sécurité sociale et des allocations familiales.



LES MÉTIERS TRANSVERSAUX

Comme dans toute entreprise, on trouve au sein des différents organismes de la Sécurité sociale des métiers en support aux opérationnels, par exemple : secrétaire, comptable, concepteur réalisateur informatique... et d'autres qui aident au pilotage et au management de l'organisme : contrôleur de gestion, statisticien, manager...





Jean-Yves,

contrôleur de gestion à la Cnam* de Cergy (95)

« Je conçois mon rôle comme une aide à la décision », explique Jean-Yves, jeune contrôleur de gestion à la Cnam* de Cergy. Jean-Yves est chef du service budget, contrôle de gestion et statistiques. Il gère une équipe de onze personnes.

« Le contrôle de gestion touche à tous les domaines d'activités de l'entreprise, poursuit-il. On a une vision transversale de l'organisme et c'est un métier varié. Faire du contrôle de gestion au sein d'une Cnam* n'a rien d'anodin ; il s'agit de concevoir les outils qui vont nous permettre de contribuer à rendre au final la meilleure qualité de service possible pour nos différents publics et cela au moindre coût », explique Jean-Yves. Le contrôle de gestion est un élément important de la bonne marche d'un organisme de Sécurité sociale. « Dès qu'il y a des projets de réforme ou de réorganisation, c'est au contrôle de gestion qu'on va faire appel pour étudier la faisabilité des projets. On touche l'actualité au plus près. »

Jean-Yves est très satisfait. Il travaille avec les chiffres, sa passion, au service d'une institution à laquelle il est très attaché. « J'ai envie d'apporter ma contribution à ce système de solidarité auquel je tiens énormément », ajoute-t-il avec un sourire complice.

CONTRÔLEUR DE GESTION (H/F)

Exerce son activité dans tout organisme de Sécurité sociale

Le contrôleur de gestion conçoit des outils de pilotage pour aider la direction d'un organisme à prendre ses décisions.

Le contrôle de gestion intervient comme un outil d'aide à la décision pour permettre à la direction de l'organisme d'atteindre ses objectifs, comme par exemple l'amélioration de la qualité de service rendu aux différents publics ou la maîtrise des risques.

Le contrôleur de gestion doit bien connaître la politique de la direction afin de pouvoir concevoir et réaliser les outils de suivi et de pilotage (tableaux de bord et indicateurs) de l'activité de l'organisme. Ainsi, il peut suivre des indicateurs comme les délais de remboursements, ou le temps d'attente à l'accueil...

Il doit rendre ces chiffres lisibles et exploitables par la Direction. Celle-ci prendra ses décisions suite aux analyses et aux préconisations qui lui auront été faites.

Le contrôleur de gestion est amené à réaliser des études sur des domaines très variés. Pour exercer ce métier, il faut aimer les chiffres bien sûr, avoir un bon esprit de synthèse et de bonnes capacités relationnelles. ■

FORMATION

Master en sciences de gestion, en management, en finance ou en contrôle de gestion ; ISP ; école supérieure de commerce ; diplôme supérieur de comptabilité.

* Cnam : caisse primaire d'assurance maladie



CONCEPTEUR RÉALISATEUR INFORMATIQUE (H/F)

Exerce son activité dans tout organisme de Sécurité sociale

Le concepteur réalisateur informatique est chargé de mettre à la disposition des organismes des solutions informatiques adaptées.

Un utilisateur exprime un besoin auquel on peut apporter une réponse par la mise en place d'une application informatique ? C'est le concepteur réalisateur informatique qui va le conseiller et construire la solution.

Dans un premier temps, il va écouter

les besoins de l'utilisateur et lister les particularités techniques nécessaires à la réalisation de cette application. Ensuite, il va concevoir, adapter les programmes et tester les composants logiciels nécessaires. Dans un deuxième temps, il intègre ces composants dans le système informatique existant et procède à la vérification du bon fonctionnement. C'est lui aussi qui élabore la documentation des logiciels et les supports destinés aux futurs utilisateurs. Il veille à

l'amélioration et à l'optimisation du fonctionnement de l'application.

Le concepteur réalisateur informatique travaille au sein d'un centre informatique ou d'un service informatique qui dépend d'une branche ou d'un organisme. À l'écoute des utilisateurs, ce professionnel doit être réactif, curieux et savoir prendre des initiatives. ■

FORMATION

Diplôme en informatique à partir de bac + 2.



Vincent, concepteur réalisateur informatique à la Cnamts* sur le site d'Évreux (27)

Depuis la réforme de l'assurance maladie, Vincent est sous les feux de l'actualité. Car c'est ici, à Évreux, que se trouve le Centre national du traitement informatique de la Cnamts, le centre où sont collectées les informations sur les remboursements de la totalité des assurés français de tous les régimes d'assurance maladie.

Ce jeune informaticien développe des applications pour collecter, contrôler, stocker et diffuser ces données. « Je développe des outils qui vont nous permettre par exemple de suivre la consommation quotidienne de médicaments génériques ou d'identifier au jour le jour combien d'assurés ont suivi le parcours de soins. On doit être capable à tout moment de donner n'importe quel chiffre sur l'assurance maladie. »

Vincent a été recruté sur ce poste, car il connaissait la technologie des « cubes », une technologie nécessaire pour les gros traitements de données. Une compétence rare. Vincent apprécie le côté concret de son travail : « Grâce à mes applications, on suit au jour le jour les retombées de la réforme de l'assurance maladie... »

* Cnamts : caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés.



MANAGER STRATÉGIQUE (H/F)

Exerce son activité dans tout organisme de la Sécurité sociale

Le manager stratégique participe à la mise en œuvre des objectifs stratégiques de l'organisme, définis par la direction.

Il coordonne et supervise l'activité d'un ou de plusieurs services – de la réception du courrier jusqu'au paiement des allocations au sein d'une Caf* par exemple – et manage une ou plusieurs équipes. Il organise les ressources à disposition, gère la charge de travail des agents et évalue les résultats, il s'occupe des plannings et de l'accueil du site.

Le manager stratégique est amené

à élaborer des objectifs stratégiques à partir d'un diagnostic de l'environnement et d'une réflexion sur les prochaines évolutions (mise en place des accueils de proximité, par exemple). Il impulse et conduit des changements pour développer des offres de service. Il doit posséder une capacité de réflexion stratégique et d'anticipation ainsi que des compétences en communication et une force de conviction pour

mobiliser les personnels autour des objectifs de la Caf. Il construit et anime également des partenariats internes ou externes.

Il élabore les projets d'évolution professionnelle de ses collaborateurs en lien avec la politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences de l'organisme. ■

FORMATION

Formation institutionnelle : EN3S, master management de service, Cescaf.

Martine, manager stratégique à la Caf* de Seine-Saint-Denis (93)

Entrée à la Caf* à l'âge de 16 ans par la « petite porte » comme elle dit, Martine a gravi les échelons un à un et occupe maintenant le poste de manager stratégique sur le site de Saint-Denis Pleyel de la Caf de Seine-Saint-Denis. Elle a aujourd'hui la responsabilité d'environ 140 personnes dont une quinzaine de cadres. Elle avoue être bien là où elle est, un poste qui conjugue le pilotage de l'activité quotidienne avec une démarche plus intellectuelle. En effet, elle coordonne l'activité et anime ou participe à des groupes de travail, notamment sur l'impact des nouvelles technologies sur les organisations et les métiers, le développement des modes de communication pour les allocataires, les référentiels métiers, etc. « La Caf* a toujours représenté quelque chose d'important pour moi, ce n'est pas un hasard si j'ai effectué toute ma carrière ici. » Et Martine est intarissable sur l'histoire des allocations familiales, de la politique de la Caf* et sur son évolution. « Quand j'ai commencé, il n'y avait que les allocations familiales. Maintenant il y a plus de vingt prestations différentes ; toutes les législations existantes ont un impact plus ou moins important sur les prestations familiales...

La politique familiale évolue en même temps que la société. » Martine poursuit sa carrière et souhaite évoluer vers un poste de directrice et aspirerait maintenant à travailler dans la branche vieillesse.



* Caf : caisse d'allocations familiales.



Annie,

chargée de développement en ressources humaines à la Caf* de Saint-Denis (93)

Dernièrement, Annie a organisé une campagne de recrutement à la salle des fêtes de Rosny-sous-Bois pour faire connaître les métiers de la Caf*. Annie s'occupe du recrutement, de la formation, de la mobilité des personnels. « Pour cet événement, explique-t-elle d'une voix douce et posée, il s'agissait d'anticiper les besoins. En effet, nos métiers sont méconnus et nous aurons besoins de techniciens à l'avenir. Il faut commencer à les former dès maintenant. » Cela fait partie des nombreuses attributions d'Annie : anticiper les besoins et veiller sur les emplois. Mais ce n'est pas tout. Annie s'occupe aussi de ceux qui sont déjà en poste et qui souhaitent évoluer : « On essaie de construire des parcours de professionnalisation pour qu'ils puissent évoluer. J'accompagne la carrière des gens, leurs métiers et les formations. » Car ce qui compte avant tout pour Annie, c'est la formation : « C'est un véritable investissement, il faut des dispositifs qui répondent aux attentes des salariés », conclut-elle.

CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT EN RESSOURCES HUMAINES (H/F)

Exerce son activité dans tout organisme de Sécurité sociale

Le personnel est au cœur de toutes les activités de l'entreprise ; le chargé de développement en ressources humaines est là pour optimiser l'utilisation de toutes les compétences.

Le chargé de développement en ressources humaines conçoit et met en place des outils et des dispositifs de gestion des ressources humaines (formation, recrutement, évolution de carrière, etc.).

Il conseille et accompagne l'ensemble du personnel sur toute question du domaine des ressources humaines et assiste les managers dans leur pratique quotidienne (rémunération, entretien d'évaluation...).

Au sein de la Sécurité sociale, les parcours professionnels sont plutôt longs, ce qui rend cette fonction pour la gestion de carrière d'autant plus intéressante.

Ce métier nécessite d'être discret et rigoureux. Il faut également avoir le sens de l'écoute et savoir prendre des décisions, reformuler, négocier et enfin être diplomate. ■

FORMATION

Diplôme en gestion des ressources humaines et relations du travail, master management des ressources humaines (partenariat CESI et Ucanss).

* Caf : caisse d'allocations familiales



MANAGER OPÉRATIONNEL (H/F)

Exerce son activité dans tout organisme de Sécurité sociale

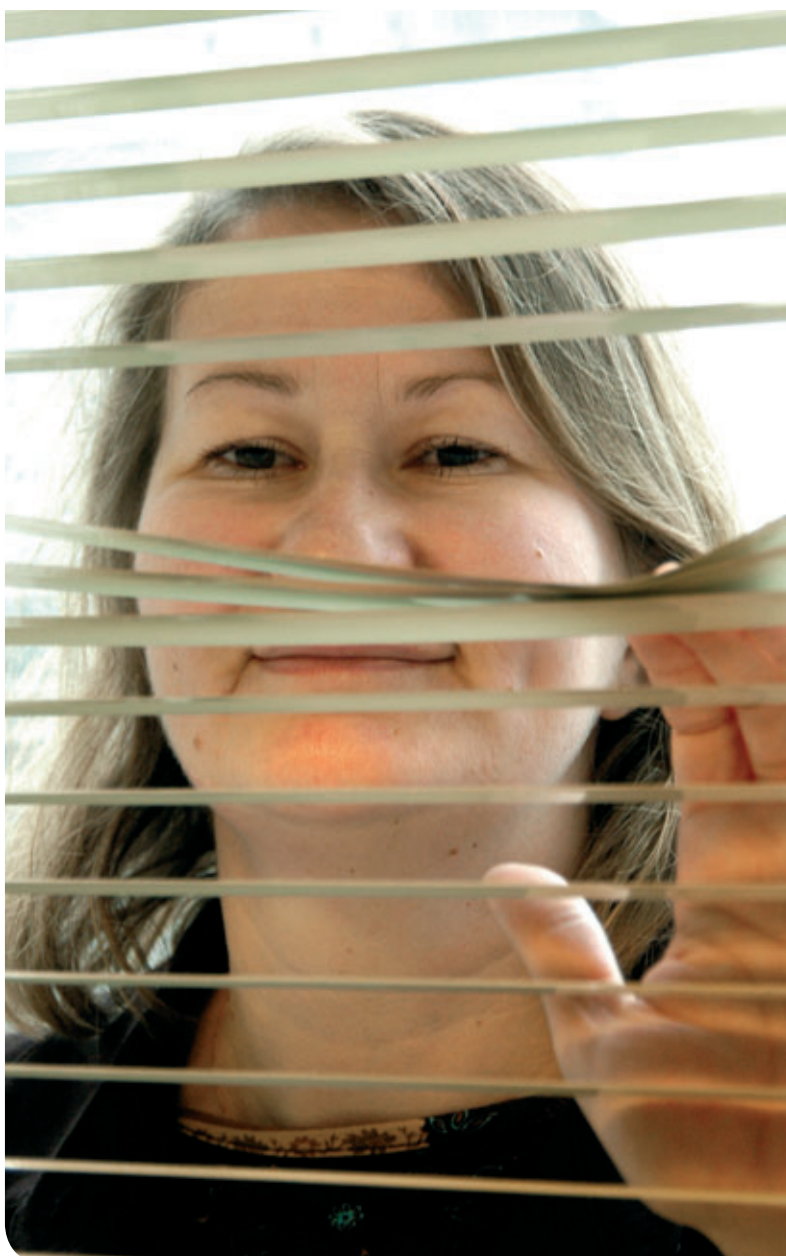
À la tête d'une équipe de techniciens, le manager opérationnel organise et gère les moyens, en fonction des objectifs fixés par la direction.

Le manager opérationnel gère l'activité d'un organisme de Sécurité sociale (Cpam, Cram, Caf, Urssaf ou autre organisme). Il encadre une équipe de techniciens ou de conseillers. Dans le

cadre d'une agence de retraite, il organise la gestion et le suivi des dossiers de retraite. Il apporte aide et soutien aux techniciens-retraite et répond à leurs interrogations. Il évalue leurs perfor-

mances dans le cadre d'entretiens d'évaluation.

Le manager s'occupe également de la logistique et des problèmes matériels (commande de fourniture, de matériel informatique...). Un poste qui nécessite des qualités d'initiative, d'autonomie et une grande capacité d'écoute ainsi qu'une bonne maîtrise de la législation retraite. ■



FORMATION INSTITUTIONNELLE

Formation institutionnelle, master management de service, licence pro management opérationnel dans la protection sociale (universités de Rennes 1, Nancy 2, Marne-la-Vallée, Toulouse 1).

Dominique, manager opérationnel à la Cnav* agence locale d'Asnières (92)

Asnières. Au 6^e étage d'une tour, l'agence de la caisse de retraite. Un grand bureau lumineux dans des locaux neufs. Dominique, une jeune femme souriante, dirige cette petite agence qui fête ses deux ans et demi d'existence. Elle encadre une équipe de huit techniciens. « Je gère l'activité de l'agence, explique-t-elle. Je répartis les dossiers entre les techniciens. J'ai une équipe de jeunes qui débutent, donc je travaille beaucoup avec eux. J'interviens aussi à l'accueil lorsqu'il y a des dossiers plus complexes et cela ne manque pas. » Cela tombe bien, car ce que préfère Dominique, c'est justement l'aspect conseil et le contact avec les assurés. « Ils viennent nous demander conseil. Est-ce le bon moment de prendre la retraite ? N'ont-ils pas intérêt à travailler davantage ? Certaines personnes ont le choix, d'autres non. Nous sommes là pour les accompagner et les conseiller, pas seulement pour traiter un dossier. »

* Cnav : caisse nationale d'assurance vieillesse



Geoffroy, statisticien à l'Urssaf* de Tours (37)

Tout petit déjà, Geoffroy adorait les chiffres. À l'Urssaf de Tours, il travaille sur les chiffres pour produire des statistiques. Il définit des indicateurs – sur les délais de recouvrement des cotisations ou de réponse au courrier, par exemple – et croise des données pour aider les responsables à gérer l'activité quotidienne et à piloter l'organisme.

Mais pas seulement. « À l'Urssaf*, explique Geoffroy, nous gérons une mine considérable d'informations et de chiffres sur les flux financiers, les entreprises, leurs salariés, les emplois à domicile...

À nous de mettre ces chiffres en valeur pour donner aux décideurs locaux une meilleure visibilité de la vie économique locale et aux responsables de l'Urssaf une aide à la décision. » Prestataire de services, il offre ainsi une véritable valeur ajoutée. « Lors du dernier Salon de l'emploi, on nous a demandé des statistiques sur l'emploi des jeunes, poursuit-il.

À partir de nos bases de données, on peut fournir des chiffres de façon très réactive, mis à jour régulièrement. »

L'Urssaf* est désormais un véritable observatoire de l'activité économique locale et nationale et est reconnue comme telle. Alors Geoffroy continue à faire parler les chiffres.

STATISTICIEN (H/F)

Exerce son activité dans tout organisme de la Sécurité sociale

Le statisticien traite et transforme les chiffres en tableaux, graphiques et synthèses pour les présenter à un public particulier.

Ce spécialiste des chiffres collecte les données puis les exploite et les analyse en choisissant parmi les méthodes statistiques celles qui permettront de les rendre les plus pertinentes possibles. Il met en place des tableaux de bord, définit des indicateurs, réalise des études, croise les données...

Il les présente ensuite sous forme de tableaux, de graphiques ou de synthèses. Le plus gros du travail consiste à rendre lisibles les données qu'il rassemble, à « faire parler » les chiffres en s'adaptant au public auquel il s'adresse.

Il peut aussi mettre à disposition les données qu'il exploite à travers un site internet, des bulletins ou des publications écrites...

Un poste qui nécessite des capacités d'analyse et de synthèse pour connaître et anticiper les besoins des utilisateurs, ainsi que des qualités de communication et de pédagogie pour expliquer les résultats. ■

FORMATION

Un diplôme en statistiques : DUT statistiques et traitement informatique des données (STID), licence pro statistiques, master en statistique après une licence d'économie ou MASS, ou une école de statistique : ENSAE (École nationale de la statistique et de l'administration économique), ENSAI (École nationale de la statistique et de l'analyse de l'information), ISUP (Institut de statistique de l'université de Paris).

* Urssaf : union de recouvrement de la sécurité sociale et des allocations familiales.



TOUS LES MÉTIERS

La Sécurité sociale possède une grande diversité de métiers. Certains lui sont propres et d'autres sont communs à toutes les entreprises. Ces 74 métiers sont répartis sur 17 familles professionnelles. Le répertoire des métiers de la Sécurité sociale est disponible sur le site internet de l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale : www.ucanss.fr

01

GESTION DES SITUATIONS CLIENTS

- Gestionnaire-admission et frais de séjour
- Gestionnaire-conseil action sociale retraite
- **Gestionnaire-conseil allocataires**
- **Gestionnaire-conseil assurance maladie**
- **Gestionnaire-conseil déclarations de données sociales**
- Gestionnaire-conseil opérateurs sociaux
- **Gestionnaire-conseil retraite**
- Gestionnaire de la tarification des risques professionnels
- **Gestionnaire du recouvrement**
- Médiateur de la Sécurité sociale

02

CONTRÔLE ET MAÎTRISE DES RISQUES EXTERNES

- Contrôleur des opérateurs sociaux
- Contrôleur des situations individuelles
- Enquêteur assurance maladie
- **Inspecteur du recouvrement**

03

PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICES

- Chargé de marketing
- Conseiller utilisateur des offres de services

04

INTERVENTION ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL

- Chargé d'intervention auprès des jeunes enfants
- Chargé d'intervention sociale
- **Chargé de conseil et développement en action sociale**
- Médiateur familial

05

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET SANITAIRES

- Animateur de la prévention des risques professionnels
- Chargé de prévention de promotion et d'éducation pour la santé
- Contrôleur de sécurité
- **Ingénieur-conseil**
- Technicien de laboratoire

06

OFFRE DE SOINS ET PRISE EN CHARGE DU HANDICAP

- Auxiliaire de soins
- Chargé d'intervention éducative
- Conseiller professionnel
- Infirmier
- Médecin/Dentiste
- Pharmacien
- Psychologue
- Rééducateur
- Sage-femme

07

RÉGULATION DU SYSTÈME DE SOINS

- Chirurgien-dentiste-conseil
- Conseiller technique en appareillage
- **Délégué de l'assurance maladie**
- Gestionnaire de production de service médical
- **Médecin-conseil**
- Pharmacien-conseil

08

ANALYSE ET CONSEIL JURIDIQUES

- Conseiller juridique
- Gestionnaire des litiges et créances

09

OPTIMISATION DES PROCESSUS

- Auditeur
- Conseiller en organisation
- Conseiller qualité
- Gestionnaire maîtrise des risques

10

GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

- Comptable
- **Contrôleur de gestion**
- Trésorier

11

OBSERVATION SOCIO-ÉCONOMIQUE

- **Statisticien**

12

GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

- **Chargé du développement en ressources humaines**
- Gestionnaire administratif ressources humaines

13

GESTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

- **Concepteur réalisateur informatique**
- Conseiller utilisateur des SI
- Expert-conseil du système d'information
- Gestionnaire de la production informatique

14

INFORMATION ET COMMUNICATION

- Archiviste
- Chargé de communication
- Documentaliste
- Secrétaire
- Technicien réalisateur de supports de communication
- Technicien traitement de l'information

15

ASSISTANCE LOGISTIQUE

- Agent de sécurité
- Agent hôtelier
- Cuisinier
- Technicien de l'imprimerie
- Technicien de transport

16

GESTION DES MOYENS MATÉRIELS

- Gestionnaire des achats
- Gestionnaire du patrimoine
- Technicien tous corps d'état

17

MANAGEMENT ET PILOTAGE

- **Manager opérationnel**
- Manager réseaux et projets
- **Manager stratégique**

Les métiers qui apparaissent en **gras** sont traités dans cette publication.

Quelles formations pour les métiers de la Sécurité sociale ?

Pour accéder aux divers métiers de la Sécurité sociale, il existe différents types de formations :

- les formations délivrées par l'Éducation nationale (DUT, BTS, licence, licence pro, master...);
- les formations assurées par l'École nationale supérieure de la Sécurité sociale (EN3S) et par un réseau de 18 centres institutionnels de formation.

Les formations délivrées par l'Éducation nationale

Attention : cette liste n'est pas exhaustive. Consulter le site de l'Ucanss ou www.onisep.fr.

À bac+2

> BTS SP3S

Préparé dans une cinquantaine d'établissements, ce BTS prépare à des fonctions d'administration, de gestion et d'organisation, en relation avec des professionnels de la santé et du travail social. Préparation en deux ans après le bac. Sélection sur dossier.

Au programme

Connaissance des structures sanitaires, sociales et de la protection sociale; connaissance des publics (démographie, psychologie sociale, liens public/institutions); connaissance des prestations et des services (offres, droits); techniques de communication; déontologie; relations de travail et gestion des ressources humaines; gestion administrative et financière; méthodologie appliquée au secteur (méthodes d'investigation, démarche de projet, démarche qualité); 13 semaines de stage.

Les titulaires de ce BTS peuvent avoir accès aux licences du champ sanitaire et social.

> DU gestionnaire de patrimoine

Préparé en formation continue à l'IUT d'Évry, ce diplôme d'université s'adresse

à des agents des organismes de Sécurité sociale amenés à exercer des activités de gestion de patrimoine mobilier et immobilier.

Accès: bac, BP, titre équivalent ou diplôme de l'enseignement professionnel avec au moins cinq ans d'expérience. Sélection sur épreuve écrite et entretien.

Au programme

Technologie du bâtiment, organisation des travaux, sécurité, sûreté et assurance des personnes et des biens, assurance des bâtiments, aménagement intérieur, environnement juridique, marchés publics, baux et copropriétés, budget et gestion, outils informatiques, maths appliquées, négociation, communication.

De bac+3 à bac+5

> Licence pro management des organisations, option statistique de la protection sociale

Cette licence est préparée conjointement par l'Institut des risques industriels, assurantiels et financiers et par l'université de Poitiers. Elle débouche sur la fonction d'assistant chargé d'études

statistiques. Ces assistants statisticiens, qui bénéficient d'une bonne connaissance du système de santé et de protection sociale, sont capables d'extraire et d'analyser des données des systèmes d'information, d'interpréter les résultats, de les mettre en perspective et de faire des préconisations.

Accès : DUT statistiques et traitement informatique des données, informatique, gestion des entreprises et des administrations, licence d'économie, AES, mathématiques... Sélection sur dossier et entretien.

La formation dure un an. Près de la moitié des enseignements sont assurés par des professionnels travaillant dans les organismes de Sécurité sociale. Elle permet d'acquérir à la fois des connaissances théoriques solides et des compétences professionnelles intégrant la culture propre au secteur de la protection sociale, à ses valeurs, à ses enjeux et à la gestion spécifique des risques.

Au programme

Outils informatiques et méthodologie de la statistique; protection sociale; pratiques professionnelles (anglais technique, communication...). Projet tuteuré en groupe, stage de seize semaines au sein d'un organisme de protection sociale. Débouchés dans les organis-

mes de Sécurité sociale (Urssaf, Cnam, Caf, etc.).

> Licences pro du management de la protection sociale

Préparées à Toulouse 1 (droit, économie, gestion de l'intervention sociale, spé. management opérationnel dans la protection sociale), Nancy 2 (droit, économie, gestion, management des organisations, spé. management d'une équipe dans la protection sociale), Rennes et Marne-la-Vallée (sciences humaines et sociale, intervention sociale), spé. management d'une unité de travail dans les organismes de protection sociale. Formation de futurs responsables d'unités.

Accès : bac + 2.

Au programme

Protection sociale et évolution du monde contemporain, management des unités de travail, systèmes d'information et de gestion des données, communication et animation d'équipe, stratégie et management de projet. La formation comporte un projet de recherche tutoré en groupe et des stages. Les organismes de Sécurité sociale accueillent les étudiants en stage. Ils participent également au processus d'admission dans les licences professionnelles et aux jurys d'examen.

> Licence pro gestion de la protection sociale

La licence pro droit, économie, spé. gestion de l'intervention sociale est préparée à l'IUT de Bourges. Débouchés : postes de maîtrise technique et d'expertise dans les institutions.

Accès : bac + 2.

Au programme

Quatre modules d'enseignements universitaires : histoire et sociologie de la protection sociale, droit administratif, droit privé, langages fondamentaux. Quatre modules d'enseignements professionnels : organisation de la protection sociale, module « fil rouge » (par exemple, la protection sociale des personnes âgées), module « thèmes spécialisés » (actualité de la protection sociale, qualité de service et relation avec les usagers...), projet de recherche tutoré et stages.

> Master droit du travail et de la protection sociale

Ce master se prépare à Nancy 2. Publics : titulaires d'une 1^{re} année de master juridique avec pré-requis en droit du

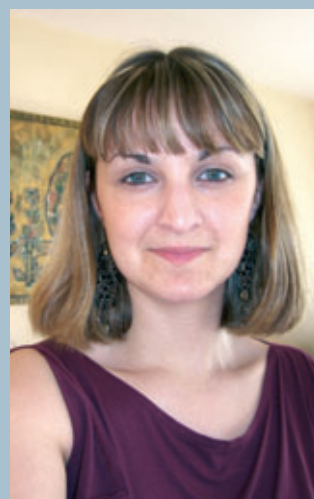
Laïla, manager opérationnel

TÉMOIGNAGE

Laïla a obtenu une licence professionnelle en management opérationnel dans la protection sociale. À l'issue de ses études, elle a occupé un poste de cadre manager sur une plate-forme téléphonique de 80 personnes à la Cnam de Paris. Là, elle a encadré une équipe de quinze personnes. Laïla n'avait que 26 ans.

« J'ai suivi cette formation après deux années de licence en économie et gestion. Je voulais suivre une formation qui me permette d'avoir un pied en entreprise, ce qui est le cas avec cette licence en alternance. Ce qui m'a plu dans cette formation, c'est à la fois l'aspect technique avec la législation de la Sécurité sociale et le côté relationnel avec le management. Les cours théoriques sont d'autant plus intéressants qu'on peut les confronter à

ce qui se passe sur le terrain. Un exemple : le cours de management sur l'accompagnement au changement... cela ne dit pas grand-chose mais lorsqu'on accompagne des techniciens qui doivent apprendre à utiliser un nouvel outil informatique : animer des réunions, mener des actions de suivi, lister les problèmes rencontrés et apporter des solutions concrètes... ce cours prend alors une autre dimension. »



© LAÏLA SAÏEH

travail et de la protection sociale ; professionnels ; élèves avocats. Formation destinée à de futurs juristes spécialisés dans la gestion des relations humaines d'une entreprise, d'une association ou d'un syndicat ou personnes qui souhaitent participer à la gestion juridique des emplois et des conditions de travail au sein des organismes du secteur de l'intervention sociale. Sélection sur dossier.

Au programme

Formation (essentiellement pratique) assurée par des universitaires spécialisés en droit du travail et en droit de la protection sociale et par des praticiens qualifiés. Conduite sous forme de séminaires, elle alterne études de cas, exercices d'application et exposés. Elle se compose essentiellement d'enseignements juridiques, mais s'ouvre également sur la sociologie, la psychologie, l'ergonomie du travail et la gestion du personnel. Huit semaines de stage obligatoire.

> D'autres formations à bac + 3 et à bac + 5

Citons également la licence pro sciences économiques et de gestion, spé. management opérationnel dans la protection sociale à Lille 1 ; la licence pro

droit, économie, gestion, management, spé. management opérationnel dans la protection sociale à Rennes 1 ; le master économie et gestion des systèmes de santé et de protection sociale à Paris 9 Dauphine ; le master droit social, spé. droit du travail et de la protection sociale à Rennes 1 ; le master gestion et administration publique, spé. gestion des organismes de protection et assurance sociales à Nantes ; le master droit privé et carrières judiciaires, spé. droit des ressources humaines et de la protection sociale à Versailles St-Quentin ; le master économie et gestion des systèmes de santé et de protection sociale à Paris 9 Dauphine ; le master droit social, spé. droit de la santé et de la protection sociale à Paris 10 Nanterre ; le master droit de l'entreprise, spé. droit de la protection sociale à Montpellier 1 ; le master science sociale, sociologie, expertise sociale, spé. politique du travail, de l'emploi et de la protection sociale en Europe à Paris 10 Nanterre ; le master droit social, parcours protection sociale et épargne entreprise à Strasbourg 3 et Bordeaux 4.

Les formations institutionnelles

FORMATION DES CADRES DIRIGEANTS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

● L'École nationale supérieure de la Sécurité sociale (EN3S) a pour vocation de former les futurs cadres dirigeants de la Sécurité sociale.

Accès : sur concours. Chaque année, deux concours nationaux permettent d'accéder à l'EN3S : un concours externe et un concours interne. Les places sont offertes en nombre égal aux deux concours. Le nombre de places était de 64 pour 2009, soit 32 places pour le concours externe et 32 pour le concours interne.

Le concours interne est ouvert aux agents de la Sécurité sociale (après au moins 4 ans d'exercice). Le concours externe est ouvert à tout candidat satisfaisant les conditions suivantes : être titulaire d'une licence ou d'un diplôme équivalent français, ou d'un titre (ou grade) délivré dans un des états de l'Union européenne, et reconnu équivalent ou supérieur au diplôme de licence.

Nul ne peut se présenter plus de trois fois à l'accès de l'EN3S.

Épreuves écrites d'admissibilité : épreuve écrite de 5h à choisir entre 5 matières, note de synthèse, une épreuve sur la protection sociale, une épreuve de langue.

Épreuves d'admission : entretien avec le jury, deux épreuves techniques à choisir parmi 9 matières.

D'une durée de 18 mois, la formation initiale a pour objectif de préparer les élèves à leurs futures responsabilités de cadres dirigeants des organismes de Sécurité sociale. L'école délivre un titre d'ancien élève ainsi qu'un master ingénierie de la protection sociale.

Au programme : mise en œuvre du service public de Sécurité sociale (mission, politiques publiques et sécurité sociale...), gestion des organismes sociaux (droit du travail et des conventions collectives, gestion, management, technologies de l'information...). La formation comprend également des stages dans des organismes de Sécurité sociale français et internationaux.

● L'EN3S est co-habilitée avec son partenaire universitaire l'Institut francilien d'ingénierie des services de l'université Marne-la-Vallée, à délivrer le grade de master dans la spécialité Ingénierie de la protection sociale (sous réserve que l'élève ait obtenu le titre d'ancien élève de l'école).

PARCOURS D'ACCUEIL À LA SÉCURITÉ SOCIALE (PASS)

L'intégration de tout nouvel embauché s'effectue grâce au **dispositif PASS**. S'articulant autour d'une formation ouverte et à distance, il est un parcours d'intégration souple qui permet de comprendre le fonctionnement, les enjeux et les valeurs de la Sécurité sociale.

FORMATIONS INITIALES EN COURS D'EMPLOI

Vous pouvez entrer à la Sécurité sociale et être formé à un métier. La formation en cours d'emploi obéit au rythme de l'alternance.

TÉMOIGNAGE

Camille, ancienne élève à l'EN3S



© CAMILLE HANN

« Après ma formation à l'IEP de Bordeaux, je souhaitais trouver un poste ayant une véritable portée politique. J'ai passé plusieurs concours et j'ai choisi l'EN3S, pour deux raisons. Tout d'abord, en préparant le concours, j'ai découvert l'univers de la Sécurité sociale qui m'a passionnée : cela porte sur des choix de société qui sont très importants, les politiques sociales, le rôle économique de la Sécurité sociale... Ensuite la formation à l'école est très novatrice, variée et concrète. Il y a des modules sur le management, on apprend à conduire une réunion au travers de jeux de rôle, à monter un projet... J'ai beaucoup apprécié le module d'accompagnement au développement personnel : on réfléchit, on apprend à mieux se connaître, ce qui est important pour faire du management. En revanche, il y a très peu de cours sur la législation.

Les étudiants évaluent tous les enseigne-

ments au fur et à mesure, ce qui garantit une bonne formation. La Sécu a évolué, la formation aussi doit évoluer. Nous avons des intervenants extérieurs qui apportaient des éclairages nouveaux. Par exemple, nous avons assisté à une conférence sur le système informatique de la Sécurité sociale en Belgique. Quant aux stages, ils permettent d'affiner nos choix.

À la sortie de l'école, j'ai été affectée à Brest comme responsable de l'action sociale. Comme mes 80 camarades de promotion, j'ai pu choisir parmi plus d'une centaine de postes grâce à la bourse des emplois... »

La bourse des emplois : pendant une période de six mois, tous les organismes de Sécurité sociale bloquent leurs postes pour les mettre à la disposition des élèves de l'EN3S.

Ainsi, les élèves de chaque promotion peuvent choisir parmi plus d'une centaine de postes, dans toute la France.

Perrine, gestionnaire de recouvrement

TÉMOIGNAGE



© BANJEE

À 23 ans, Perrine travaillait à l'Urssaf d'Auxerre, quand elle a suivi une formation en interne pour devenir gestionnaire. « Je suis entrée à l'Urssaf après mon BTS en commerce international. Comme tous les gestionnaires qui sont embauchés dans une Urssaf, j'ai suivi une formation qui se composait de deux parties. Le dispositif Accessit*, pour connaître l'environnement professionnel de la Sécurité sociale, était alors une formation commune à tous les salariés. Elle se déroulait au CRF (Centre régional de formation des organismes de Sécurité sociale) de Dijon, à raison de 3 à 4 jours par mois pendant 6 mois.

Le deuxième volet, OMEGA PRO constitue, encore maintenant, la formation initiale du gestionnaire de recouvrement. Elle se déroule alternativement en centre de formation (pour moi, à Dijon) et dans son organisme (pour moi, à Auxerre). On étudie l'environnement, la gestion administrative et comptable, le recouvrement amiable et forcé... Lorsque j'étais à Auxerre, j'étais encadrée par un tuteur et j'assistais les gestionnaires dans leur travail quotidien. Au sein de la cellule image, je réceptionnais et je scannais les bordereaux des cotisants, je corrigeais les anomalies éventuelles et les transmettais aux gestionnaires. Je m'occupais également du suivi des contrats d'exonération, des déclarations préalables à l'embauche, et j'étais chargée d'assister en ligne les cotisants en difficulté lors de leurs déclarations sur internet. Bien sûr, mes journées étaient chargées, alors, car nous étions en période de contrôle continu et, après ma journée de travail, je devais encore réviser le soir. »

* Remplacé depuis par le dispositif PASS.

Tous les organismes de Sécurité sociale (caisses primaires d'assurance maladie, caisses de retraite, caisses d'allocations familiales, Urssaf, etc.) offrent ce système de formation. Vous êtes embauché avec un premier niveau de diplôme (bac ou bac+2) et vous bénéficiez d'une formation interne qui vous prépare au métier pour lequel vous avez été embauché. Les formations dont vous pourrez bénéficier au sein des organismes de Sécurité sociale ne débouchent pas sur un diplôme national, mais sur une certification Ucanss qui facilite la mobilité géographique à l'intérieur du réseau.

Grâce à ce certificat et à votre expérience, vous pourrez ensuite progresser dans votre carrière ou vous réorienter vers un autre métier en passant d'autres certificats.

Ces formations sont organisées autour des deux grands domaines de formation : service et expertise technique.

> Formations aux métiers du service

Ces formations de technicien s'adressent à tous les gestionnaires conseils de quelque organisme qu'ils soient. Ils sont embauchés en CDI ou CDD et commencent à travailler tout en suivant une formation.

- *Une formation commune* : tous les gestionnaires suivent le parcours d'accueil à la Sécurité sociale PASS (voir ci-dessus). Ce parcours constitue un préalable indispensable aux formations spécialisées.

- *Des formations spécialisées* à la législation correspondant à leur branche (Oméga Pro, Tam-tam, Vademecaf, technicien retraite, Startech, SM'Pro, enquêteur AT/MP, délégué de l'assurance maladie).

OMEGA PRO forme les gestionnaires du recouvrement. La formation dure 101 jours dont 66 en centre de formation et 35 en Urssaf.

TAM-TAM prépare les gestionnaires-

conseils assurance maladie qui vont travailler en Cnam. La formation dure 22 jours.

VADEMECAF forme les futurs techniciens des Caf à la gestion des situations des allocataires : étude de dossier, conseil, orientation vers les partenaires par écrit ou au téléphone. Durée : un an.

Technicien retraite forme les futurs gestionnaires-conseils retraite. Cette formation utilise des méthodes pédagogiques telles que la e-formation, les mises en situation et l'alternance.

Startech forme les techniciens de tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles. Durée : 32 jours.

SM'PRO forme des techniciens du service médical. Composée de 6 modules, la formation comprend 28 jours de formation et 18 jours d'alternance et d'autoformation.

Enquêteur AT/MP forme des agents

enquêteurs. Composée de 5 modules, la formation dure 19 jours.

Délégué de l'assurance maladie dure 18 mois et comprend 9 modules de formation (économie de la santé, techniques de marketing, culture du médicament et la rédaction d'un mémoire).

> Formations aux métiers de l'expertise technique

- **Conseiller en organisation** dure 10 mois et comprend quatre modules techniques et théoriques, une mission d'organisation en organisme et une autre en autonomie. Un tuteur accompagne le stagiaire. Certification Ucanss.

- **Auditeur interne** dure 9 mois environ et est composée de quatre modules théoriques qui abordent la méthodologie de l'audit ainsi que deux missions, l'une tutorée et l'autre en autonomie. Certification Ucanss.

- **Inspecteur du recouvrement** est accessible aux titulaires de licences AES, sciences économiques ou droit, licence d'administration générale publique dispensée par un IPAG, BTS comptabilité et gestion des organisations, DUT GEA, DECF, diplôme d'un IEP, etc. Sélection sur épreuves écrites, orales et présélection par une Urssaf.

Au programme : l'entreprise et l'Urssaf (14 semaines en centre de formation et 3 semaines de stage); la réglementation (14 semaines en centre et 4 semaines de stage); la méthodologie de contrôle (11 semaines de formation et 6 semaines de stage); l'exercice du métier (6 semaines de formation et 8 semaines de stage). Certificat d'aptitude au métier d'inspecteur du recouvrement.

- **Contrôleur du recouvrement** s'adresse à tout salarié de la branche recouvrement ayant au moins deux ans d'ancienneté dans la branche. À la suite de l'appel à candidature interne à l'organisme, fournir un dossier de candidature (CV, lettre de motivation, extrait de casier judiciaire datant de moins de trois mois).

Accès : aucune condition de diplôme n'est requise.

Au programme : la formation comprend trois phases. Phase 1 : l'environnement métier (3 jours en Urssaf); phase 2 : les fondamentaux (115 jours dont 68 jours en Crfp et 47 jours sur le terrain); phase 3 : les spécificités (62 jours dont 27 jours en Crfp et 35 jours sur le terrain). Certificat d'aptitude au métier de contrôleur du recouvrement.

FORMATIONS CONTINUES EN COURS D'EMPLOI

> Diplômes institutionnels

- **Formation pour les managers SAMMO.** Le système d'accompagnement au management est un dispositif d'accompagnement qui permet d'acquérir les compétences fondamentales du métier et de développer également la pratique professionnelle des managers en poste. D'une durée de 105 jours sur une amplitude de 6 mois, ce dispositif propose des modules de formation en présentiel ou à distance et des mises en application concrètes en organisme. Certification Ucanss.

- **Professionalisation de l'acheteur** est destiné à des agents exerçant des fonctions d'acheteur ayant au minimum six mois de pratique des achats et connaissant les bases de la réglementation. Ce dispositif est composé de 11 modules répartis sur un an environ.

> Diplômes délivrés par les écoles de gestion

- Master spécialisé Ressources humaines

Ce master est délivré par le CESI (labellisé par la Conférence des grandes écoles à bac+5 et plus).

Cette formation a été mise en place dans le cadre d'un partenariat entre l'Ucanss et le CESI. Elle s'adresse à des responsables, cadres et consultants de la fonction ressources humaines, ainsi qu'à toute personne souhaitant s'orienter ou se professionnaliser dans ce métier.

Accès : l'Ucanss repère les candidats les plus motivés, à partir des dossiers de candidature. Puis le CESI opère une sélection (cursus de carrière détaillé, dossier d'admission, lettre de motivation, avis favorable de la Direction, test de personnalité faisant l'objet d'un rapport détaillé d'une douzaine de pages, test de logique, entretien de motivation). L'ensemble fait l'objet d'un rapport adressé à l'Ucanss.

Durée : 14 mois, à raison de 3 à 4 jours par mois.

Au programme : le responsable des ressources humaines (RRH), acteur des processus de l'entreprise (module 1); le RRH acteur de la relation sociale (module 2); le RRH acteur économique de l'entre-

prise (module 3); le RRH acteur du développement de l'intelligence individuelle et collective de l'entreprise (module 4); le RRH acteur de la motivation et de l'animation des réseaux (module 5); étude sur une pratique RH au sein d'un pays en Europe (module Europe): e-learning (actions transverses).

Période d'immersion: 15 jours de stage dans une entreprise hors institution, en lien avec le projet de développement. Parallèlement chaque participant prendra en charge un projet réel identifié, débouchant sur la rédaction d'une thèse professionnelle. Cette séquence pédagogique complète la période d'acquisition par des compétences opérationnelles.

- Master of science Management stratégique des organismes de protection sociale

Cette formation, délivrée par Reims Management School a été mise en place dans le cadre d'un partenariat entre l'Ucanss et cette école. Elle s'adresse à des responsables amenés à prendre en charge des projets organisationnels complexes, qui nécessiteront une forte implication de leurs équipes, et dont les résultats auront une incidence directe sur l'atteinte des objectifs stratégiques de leurs organismes.

Accès : niveau bac+4 minimum (possibilité de dérogation pour les candidats justifiant d'une expérience professionnelle significative). Admissibilité sur dossier de candidature et lettre de motivation, avec avis motivé de la direction de l'organisme. Admission sur entretien de motivation.

Durée : 12 mois à raison d'un séminaire par mois, environ 400 heures (séminaires en résidentiel, travaux en formation ouverte à distance durant les intersessions, thèse professionnelle).



Formation master Reims Management School.

Au programme des séminaires : risque et décision (team-building) ; connaissance de soi ; conduite de projet ; manager dans la complexité ; Sécurité sociale et Europe (Bruxelles) ; pilotage du changement organisationnel ; leadership ; mobilisation des équipes et conflits ; management intergénérationnel ; coopération et réseaux ; management et éthique. Voyage d'étude consacré au système de protection sociale dans un pays européen.

Au programme des périodes d'intersessions : travaux d'entraînement au travail coopératif et à l'échange de bonnes pratiques s'appuyant sur une plate-forme collaborative [ex. commentaires croisés concernant des apports de dirigeants de caisses nationales ou des témoignages des stagiaires concernant des cas de changement réussis, rédaction d'un article sur une problématique liée à l'évolution générale de la protection sociale en Europe].

Par ailleurs, réalisation par chaque stagiaire d'une action concrète de développement durable dans leur organisme. Rédaction et soutenance d'une thèse professionnelle s'appuyant sur la conduite d'un changement organisationnel réel dans l'organisme de rattachement. Cette activité majeure constitue

un retour d'expérience structuré autour des concepts, méthodes et outils acquis pendant la formation et démontre par l'exemple une réelle expertise pour conduire des projets ambitieux.

- Diplôme de fondé de pouvoir

Ce diplôme est délivré en partenariat entre l'Ucanss et l'École supérieure des sciences économiques et commerciales (ESSEC). Cette formation s'adresse à des fondés de pouvoir qui souhaitent actualiser leurs connaissances en management et maîtriser les stratégies d'évolution. Elle peut également concerner les cadres supérieurs des agences comptables.

Accès : dossier de candidature et de motivation et avis motivé de la direction de l'organisme. La formation dure 10 mois environ.

Au programme : comptabilité institutionnelle et analyse financière ; maîtrise de la gestion et management ; stratégie et accompagnement du changement



© CIRLENTZMANN

Remise des diplômes en fin d'études.

(comprendre la stratégie de l'entreprise, avoir une vision globale de l'entreprise, évaluer l'impact des changements sur l'organisation en général et sur les acteurs en particulier, accompagner les équipes, participer à la définition des choix stratégiques dans son domaine de compétences).

Les stagiaires conduisent en parallèle un projet individuel et un projet collectif de développement de la fonction comptable et financière dans leur organisme. Ils sont évalués sur la base d'un contrôle continu et du projet stratégique collectif.

LE RECRUTEMENT

• Petites annonces et candidatures spontanées

Chaque caisse a ses propres modalités de recrutement et assure elle-même les embauches à l'image des entreprises privées. Elle publie des annonces dans la presse locale ou fait appel à des cabinets de recrutement, ainsi qu'à l'APEC ou l'ANPE. Les *candidatures spontanées* sont soigneusement étudiées.

Toutes les offres d'emploi sont consultables sur le site www.ucanss.fr ; la liste des postes vacants est quotidiennement mise à jour. Ce mode de recrutement est la règle générale.

Il existe cependant 2 recrutements sur concours : les métiers de médecin-conseil et d'inspecteur du recouvrement (plus le concours externe d'entrée à l'EN3S voir page 29).

• Les postes offerts

Le niveau d'embauche est variable ; il se situe souvent à bac/bac+2 pour les postes de gestionnaire-conseil ; quand il s'agit des métiers d'expertise, de management, de responsable de ressources humaines ou encore d'informaticien, un niveau de formation initiale supérieur est exigé.

La Sécurité sociale est constituée d'un réseau d'entreprises qui sont des organismes de droit privé chargés d'une mission

de service public. Les embauches se font sur CDD et CDI. Elles s'accompagnent très souvent d'une période de formation interne (voir pages 30 et 31).

Plus de 500 organismes sont répartis sur toute la France et offrent des emplois dans plus de 70 métiers. C'est ainsi une branche professionnelle qui permet de nombreuses possibilités de mobilité géographique et professionnelle.

• Les « atouts » de l'entreprise

Une certaine sécurité des emplois par rapport aux fluctuations du marché.

Une offre de formation importante (4,91 % de la masse salariale) qui donne la possibilité de développer ses compétences et favorise l'évolution de carrière.

Enfin, la Sécurité sociale a la particularité d'exercer une activité complètement tournée vers le *service aux autres* et fondée sur des valeurs de solidarité et de respect d'autrui. Elle défend l'image d'une entreprise où « les métiers ont un sens » et inscrit la qualité de service offert aux différents publics dans ses priorités. Ceci explique que la dimension relationnelle est une composante importante et commune à tous les profils de poste.

LE SCHÉMA DES ÉTUDES SUPÉRIEURES

**FORMATIONS
UNIVERSITAIRES**

LYCÉES OU ÉCOLES

DIPLÔME

(1) Écoles supérieures de commerce et de gestion, IEP...

(2) Universités et leurs instituts (IAE, ISUO...)

BTS : brevet de technicien supérieur

DUT : diplôme universitaire de technologie

DU : diplôme d'université

● Concours

DOCTORAT

MASTER

M2

M1

LICENCE

L3

LICENCE PROFESSIONNELLE

L2

DU

DUT

BTS

L1

**MASTER
MANAGEMENT**

École nationale supérieure de sécurité sociale EN3S

DIPLÔMES DE GRANDES ÉCOLES (1)

Classes prépa

Classes prépa

B A C C A L A U R É A T

**"Retrouvez tous les métiers
de la Sécurité sociale !"**



Consultable sur : www.ucanss.fr

