

Référentiel CQP

Gestionnaire carrière

Branche retraite

Sommaire

1. **Origine de la demande**
2. **Opportunité pour la création d'un CQP Gestionnaire carrière**
3. **Méthode d'ingénierie de professionnalisation qui fonde la démarche de certification**
4. **Les différentes voies d'accès au CQP Gestionnaire carrière**
5. **Dispositif de certification**
 - . **Référentiel métier**
 - . **Architecture de la formation**
 - . **Référentiel de certification**
6. **Les jurys**
7. **Le dispositif de VAE**

1. Origine de la demande de création du CQP Gestionnaire carrière

Demandeur : Cnav

Responsable du dossier : Ucanss

Autorité certificatrice : CPNEFP du Régime général de la Sécurité sociale

Secteur d'activité : Protection sociale/Régime général de la Sécurité sociale

Finalité du métier :

S'assurer de l'exactitude de la carrière de l'assuré par la régularisation de son compte individuel en vue de sa retraite.

Dénomination de la qualification :

Codes NSF : 300 spécialités plurivalentes des services, 313 finances, banque, assurances

Codes Rome les plus proches : CC1109 rédaction et gestion en assurances

2. Opportunité pour la création d'un CQP Gestionnaire carrière

2.1 Contexte et enjeux

La CPNEFP souhaite poursuivre la démarche entreprise pour offrir des certifications professionnelles reconnues aux salariés du Régime général de Sécurité sociale, en s'appuyant sur une tradition de certifications institutionnelles, délivrées par l'Ucanss. La création des CQP répond aux objectifs de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale et de l'accord de branche du 3 septembre 2010, et permet de mieux se situer dans l'esprit des accords interprofessionnels.

La création d'un CQP Gestionnaire carrière est une opportunité pour la branche retraite. Cette création aura pour effet de :

– Pour la Branche Retraite

- Valoriser la dimension stratégique du secteur carrière par la reconnaissance d'un métier et la création d'une certification dédiée propre à la branche retraite
- Apporter une reconnaissance spécifique au métier de Gestionnaire carrière
- Proposer une formation en lien avec les évolutions envisagées des emplois de la branche et contribuer à harmoniser les pratiques sur l'ensemble du territoire
- Organiser de façon homogène et sécurisée l'acquisition, le développement et la reconnaissance des compétences nécessaires au métier
- Sécuriser l'utilisation des fonds de la professionnalisation

– Pour l'employeur

- Faciliter les recrutements en donnant la possibilité de mettre en place des contrats de professionnalisation sur la formation carrière, dans un contexte de renouvellement des personnels en place
- Organiser une démarche individuelle ou collective d'accès à une certification reconnue
- Optimiser les financements de la formation en accédant aux fonds de la professionnalisation

– Pour les salariés

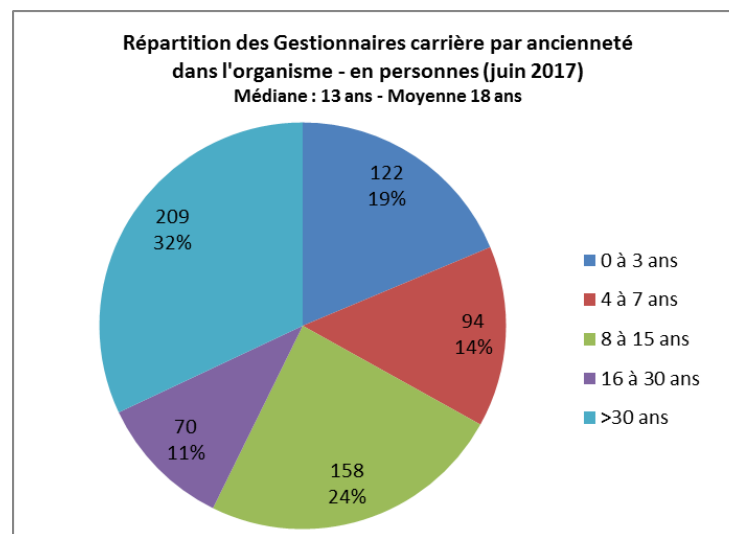
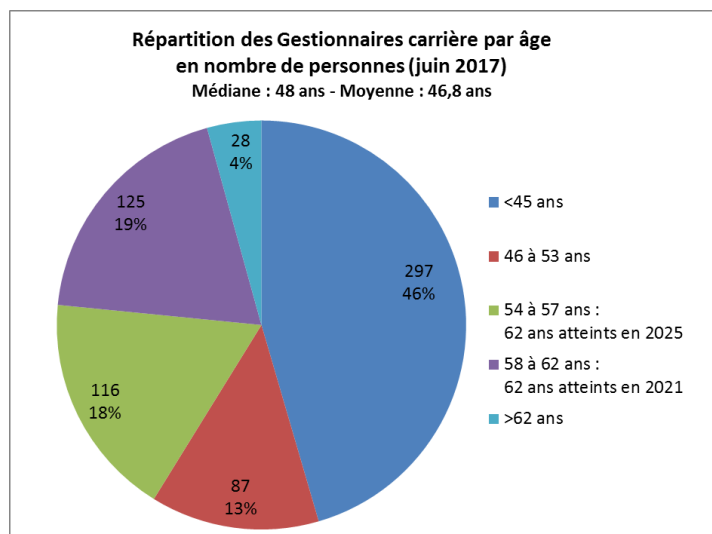
- Ouvrir l'accès à une certification attestant de la maîtrise des compétences détenues
- Donner de la lisibilité et une reconnaissance au métier par la branche
- Rendre accessible la certification aux salariés en poste par la voie de la VAE

2.2 Caractéristiques du métier

653 salariés occupent l'un des emplois constitutifs du métier de Gestionnaire carrière, soit 15% des effectifs des Gestionnaires conseil de la branche retraite (ETP au 30/06/17).

Ils exercent leurs activités professionnelles dans une Carsat, une CGSS ou bien à la CNAV en région parisienne.

Près d'1/4 des effectifs de Gestionnaires carrière atteindra l'âge de 62 ans à horizon 2021, et 1/3 à horizon 2025.



Les candidats au CQP seront :

- de nouveaux embauchés recrutés pour le métier de Gestionnaire carrière
- des salariés inscrits dans un parcours de formation professionnelle visant le métier de Gestionnaire carrière
- des Gestionnaires carrière qui s'inscrivent dans une démarche de VAE

2.3 Volumétrie prévisionnelle

Un volume de 30 à 50 candidats au CQP est à prévoir chaque année, dont 15 à 20 par la voie de la VAE*. Pour l'année 2018, une volumétrie supplémentaire est envisagée, avec environ 60 candidats par la voie de la VAE.

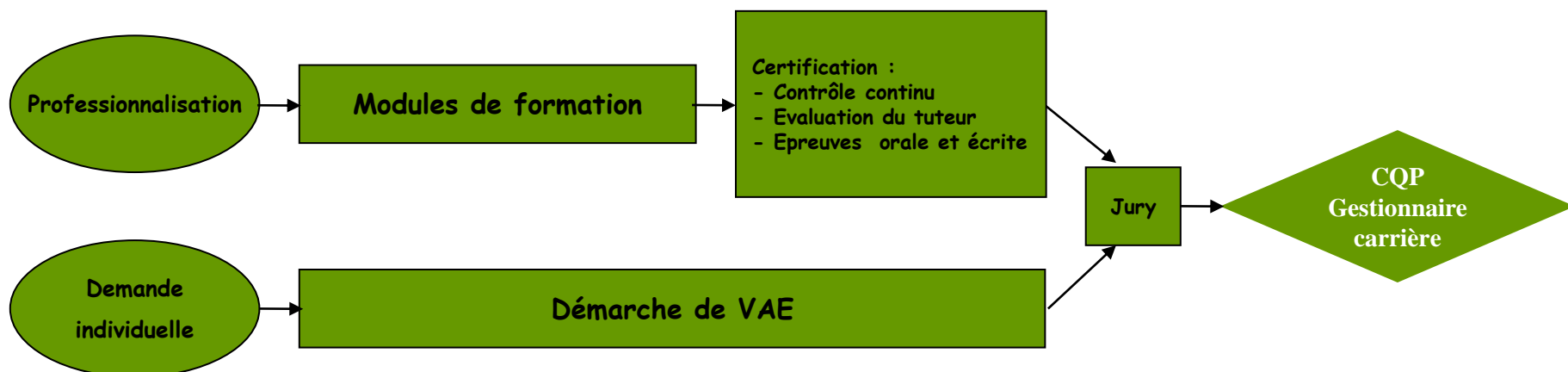
3. Méthode d'ingénierie de professionnalisation qui fonde la démarche de certification

Le CQP certifie les compétences nécessaires à un premier niveau d'exercice du métier.

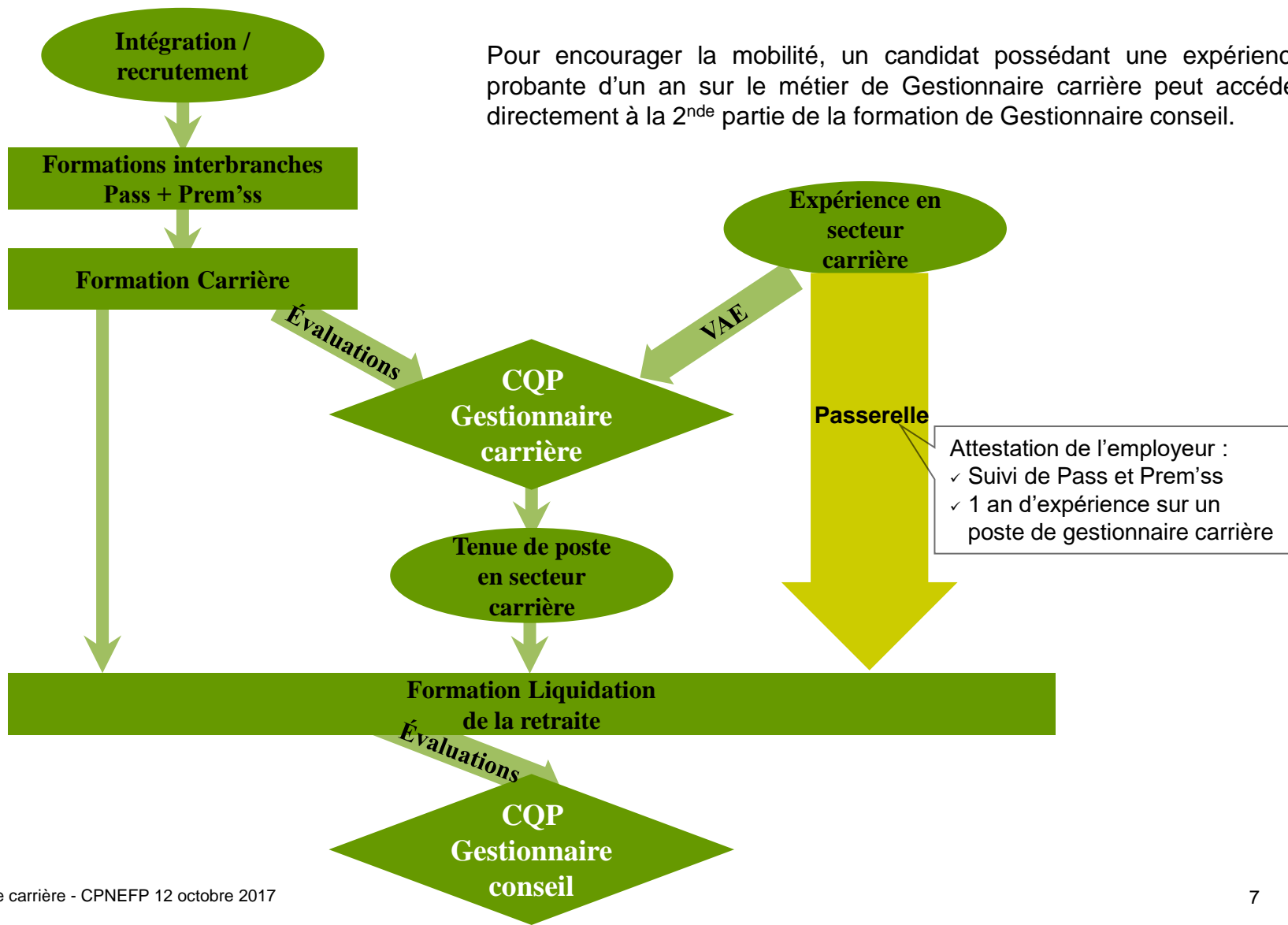
Le dispositif est sous-tendu par cinq principes forts :

- adosser le référentiel de certification à un référentiel métier de la branche retraite
- certifier les compétences acquises permettant un premier niveau d'exercice du métier
- associer dans l'architecture de formation une partie interbranche et une partie dédiée au métier
- mixer les publics : nouveaux embauchés et professionnels en exercice
- diversifier les modes d'apprentissage (face-à-face pédagogique, apprentissage terrain, e-learning...)

4. Les voies d'accès au CQP Gestionnaire carrière



Présentation de la passerelle entre les métiers de *Gestionnaire carrière* et *Gestionnaire conseil de la Sécurité sociale*



5. Le dispositif de certification

Le dispositif de certification s'appuie sur deux référentiels :

- le référentiel métier Gestionnaire carrière
- le référentiel de certification

5.1 Le référentiel métier *Gestionnaire carrière*

Appellations d'emploi les plus courantes :

Gestionnaire / technicien carrière et déclarations

Gestionnaire / technicien carrière

Technicien carrière et données sociales

Technicien régularisation de carrière

Evolutions professionnelles possibles :

Gestionnaire conseil, gestionnaire maîtrise des risques, contrôleur, manager

Finalité :

S'assurer de l'exactitude de la carrière de l'assuré par la régularisation de son compte individuel en vue de sa retraite.

Le référentiel métier : les activités et compétences

Activités	Compétences
<p>Instruit le dossier régularisation de carrière : analyse la carrière, recueille et étudie les pièces justificatives, et alimente le système d'information en vue de la reconstitution de la carrière de l'assuré</p> <p>Informe, oriente et conseille les assurés / employeurs / partenaires : apporte des informations et des conseils, incite à l'utilisation des offres de service de la branche</p> <p>Fiabilise les données (immatriculation, carrière, données sociales), détecte et corrige les anomalies, et signale les suspicions de fraude</p>	<p>Savoirs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intégrer les principes fondamentaux de la Sécurité sociale et du service public, les missions et le système de pilotage de sa branche (COG /CPG) 2. Connaître les partenaires internes de la Sécurité Sociale et de la branche retraite, et les partenaires externes 3. Comprendre les interactions entre les différents services de l'organisme 4. Connaître la législation de l'assurance retraite, les procédures et les modes opératoires 5. Connaître les outils et applicatifs métiers, les différentes sources documentaires 6. Connaître l'offre de service 7. Connaître les procédures de maîtrise des risques 8. Connaître les techniques de communication 9. Comprendre les règles de déontologie, confidentialité et secret professionnel 10. Connaître son champ de compétence et l'étendue de sa délégation <p>Savoir-faire</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Appliquer la législation au regard des situations rencontrées 12. Utiliser les outils et choisir les applicatifs nécessaires à la gestion du dossier 13. Rechercher les informations utiles dans les bases documentaires 14. Gérer son activité en tenant compte des objectifs, moyens, contraintes et échéances 15. Analyser la demande de l'interlocuteur pour fournir une réponse adaptée 16. Déterminer le canal de contact le plus adapté à la situation rencontrée 17. Proposer l'offre de service et/ou d'action sociale la plus adaptée aux besoins et aux caractéristiques de l'assuré 18. Accompagner et conseiller l'assuré / l'employeur / le partenaire dans les démarches nécessaires, orienter vers le bon interlocuteur

Activités

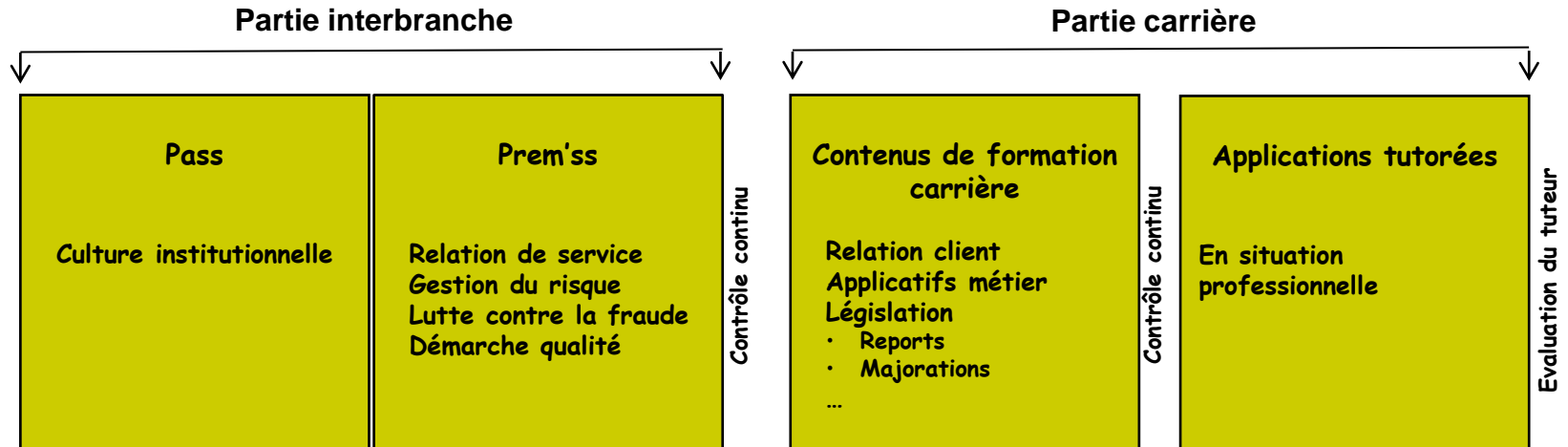
Compétences

19. Conjuguer la prise en compte de la situation de l'assuré/ employeur et/ ou partenaire et le respect des engagements de service de l'organisme
20. Assurer un contrôle efficace de son activité
21. Rendre compte à son encadrement et l'alerter à bon escient
22. Garantir la traçabilité des échanges dans les outils de suivi
23. Détecter les « carrières à risque » et appliquer les procédures correspondantes
24. Respecter les règles de confidentialité, de déontologie et de secret professionnel

Savoir-faire relationnel

25. Respecter les règles de neutralité, impartialité, égalité
26. Développer une écoute active et adapter sa communication et son comportement aux différents interlocuteurs
27. Fournir une réponse claire, appropriée et compréhensible
28. Travailler en équipe et avec un réseau de partenaires en partageant ses informations et en mettant ses savoir-faire au service du collectif
29. Intégrer et porter les valeurs de l'organisme et de l'Institution en donnant une image positive
30. Avoir le sens du service public

5.2 L'architecture de la formation



Le dispositif de formation est composé :

- d'une partie interbranche commune aux CQP Gestionnaire conseil, Conseiller offres de services, et Gestionnaire carrière
- et d'une partie dédiée au métier de Gestionnaire carrière.

La partie carrière alterne des situations de face-à-face pédagogique et des mises en situation professionnelle. Ces applications tutorées permettent à chaque stagiaire de mettre en pratique ses acquis en se confrontant à des situations réelles et concrètes. Cette période permet également au stagiaire d'appréhender la finalité des missions qui lui seront confiées à l'issue de la formation. Un tuteur est chargé de guider le stagiaire dans son apprentissage pour exercer le métier de Gestionnaire carrière à l'issue de la formation.

5.3 Le référentiel de certification

Compétences évaluées	Modalités d'évaluation
1. Intégrer les principes fondamentaux de la Sécurité sociale et du service public, les missions et le système de pilotage de sa branche (COG /CPG)	Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée + contrôle continu
2. Connaître les partenaires internes de la Sécurité Sociale et de la branche retraite, et les partenaires externes	Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée + contrôle continu
6. Connaître l'offre de service	Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée
9. Comprendre les règles de déontologie, confidentialité et secret professionnel	Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée + contrôle continu
10. Connaître son champ de compétence et l'étendue de sa délégation	APT évaluée + Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée
11. Appliquer la législation au regard des situations rencontrées	Epreuve écrite : étude de cas et/ou questions + APT évaluée + contrôle continu
12. Utiliser les outils et choisir les applicatifs nécessaires à la gestion du dossier	APT évaluée
13. Rechercher les informations utiles dans les bases documentaires	APT évaluée
15. Analyser la demande de l'interlocuteur pour fournir une réponse adaptée	ATP évaluée + épreuve écrite : étude de cas + contrôle continu
19. Conjuguer la prise en compte de la situation de l'assuré/ employeur et/ ou partenaire et le respect des engagements de service de l'organisme	APT évaluée
20. Assurer un contrôle efficace de son activité	APT évaluée
23. Détecter les « carrières à risque » et appliquer les procédures correspondantes	APT évaluée + contrôle continu
26. Développer une écoute active et adapter sa communication et son comportement aux différents interlocuteurs	APT évaluée + Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée
27. Fournir une réponse claire, appropriée et compréhensible	APT évaluée + Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée
29. Intégrer et porter les valeurs de l'organisme et de l'Institution en donnant une image positive	APT évaluée + Epreuve orale : échange avec le jury au travers de la situation professionnelle présentée

5.4 Les épreuves de certification

Epreuve ou évaluation	Objectif de l'épreuve	Organisation
<p>Contrôles continus sur la partie interbranche (questions de cours) sur la partie métier (étude de cas et/ ou questions de cours)</p> <p>Epreuve écrite Etudes de cas et questions de cours, en fin de formation</p> <p>Epreuve orale Positionnement du candidat par rapport à son métier et analyse de situations professionnelles rencontrées</p> <p>Application professionnelle tutorée Mise en situation professionnelle guidée par un tuteur</p>	<p>Évaluer tout au long du parcours la bonne acquisition des connaissances et des compétences.</p> <p>Evaluer l'acquisition des fondamentaux du métier.</p> <p>Evaluer la capacité du candidat à mobiliser les compétences acquises dans le cadre de sa mission et de son environnement.</p> <p>Evaluer la capacité du candidat à exercer l'activité professionnelle.</p>	<p>Organisés sur le lieu de la formation</p> <p>Organisée en centre d'examen (3 heures)</p> <p>Organisée en centre d'examen (45 minutes)</p> <p>15 mn : présentation du candidat et échange avec le jury portant sur son positionnement par rapport aux missions et enjeux de son organisme et de la branche retraite</p> <p>30 mn : présentation et analyse de deux situations professionnelles rencontrées par le candidat dans ses périodes d'alternance, et échange avec le jury</p> <p>Organisée sur le lieu de travail, en situation professionnelle</p>

5.5 Pondération des épreuves

Epreuve ou évaluation	Note/	Coefficient	Note éliminatoire	Total/200 à ramener sur 20
Contrôle continu – partie interbranche	/20	1	Non	/20
Contrôle continu – partie carrière	/20	1	Non	/20
Epreuve écrite	/20	3	≤ 6	/60
Epreuve orale	/20	3	≤ 6	/60
Applications professionnelles tutorées	/20	2	Non	/40

5.6 La certification

Pour être certifiés, les candidats doivent :

- avoir suivi Pass
- avoir obtenu une moyenne pour l'ensemble des épreuves supérieure ou égale à 10/20 et sans note éliminatoire

5.7 Le dossier de certification

Le dossier de certification est la consolidation de l'ensemble des différentes évaluations dans un même document. Il appartient au pilote de l'Institut 4.10 de constituer le dossier de certification.

6. Les jurys

Deux jurys sont impliqués dans la certification professionnelle :

6.1 Missions et fonctionnement

Le jury local attribue une note à l'épreuve orale et étudie l'ensemble des résultats du candidat. Il reçoit également les candidats à la VAE. Après délibération, il propose la certification ou un avis argumenté destiné au jury paritaire national justifiant une non certification.

L'ensemble des dossiers de certification et avis de jury est remis au jury paritaire national de proclamation.

Le jury paritaire national de proclamation des résultats est chargé de délibérer et de délivrer le CQP par proclamation. Le jury est souverain dans sa décision.

En cas d'échec ou de validation partielle de VAE, le jury paritaire national en analyse les conditions et fait des préconisations : travaux complémentaires à réaliser, formation, préconisations de réorientation.

6.2 Composition

Le jury local est composé de :

- Un représentant la Caisse nationale ou son délégataire
- Un représentant de la Branche retraite d'un autre organisme que le candidat (manager, ADD, RH...)
- Un expert métier d'un autre organisme que le candidat (assistant / référent technique, formateur, manager ou ADD d'un secteur de prestations)

De préférence, les membres du jury seront issus d'organismes différents.

Le jury paritaire national est composé de membres désignés par la CPNEFP.

7. Le dispositif de VAE

La démarche est composée de deux étapes :

- l'étude de la recevabilité de la demande de VAE par l'Ucanss
- l'analyse de l'expérience du candidat par le jury local

7.1 Conditions de recevabilité de la demande des candidats

Condition 1 : la nature de l'expérience

L'expérience du candidat doit être en relation avec le contenu du CQP Gestionnaire carrière.

Condition 2 : la durée de l'expérience en relation avec le CQP Gestionnaire carrière

La durée de cette expérience doit être au minimum de 1 an selon les dispositions législatives actuellement en vigueur.

7.2 L'analyse de l'expérience du candidat

Le candidat rédige un dossier de preuve. Il peut bénéficier d'un accompagnement pour la mise en valeur de son expérience et le choix des exemples les plus représentatifs, en relation avec le référentiel du CQP.

Le candidat présente son dossier devant le jury local du CQP.

Pour les candidats ayant obtenu l'attestation de réussite du parcours 3a « Technicien carrière » de D'FI Retraite entre janvier 2013 et décembre 2015, le jury local se prononcera sur le dossier de preuve (sans oral, sauf si le jury l'estime nécessaire).

7.3 En cas de validation partielle

En cas de validation partielle, le jury local fera des préconisations pour permettre au candidat de valider l'ensemble du CQP (modules de formation, période de mise en situation professionnelle...). Les compétences validées le sont sans limitation de temps.

7.4 L'obtention du CQP

Le jury paritaire national proclame les résultats.