

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 13133**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Spécialiste prestations santé-prévoyance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM)	Président de la CPNEFP Mutualité

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3300 - Mutualité

#### Code(s) NSF :

313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) spécialiste prestations santé-prévoyance traite et gère les dossiers et réclamations impliquant une plus forte complexité nécessitant une démarche d'analyse et de recherche dans le domaine de la santé ou dans le domaine de la prévoyance. Il contrôle, la conformité et la qualité de la production avec les règles en vigueur, l'application du processus de production, la bonne affectation des prestations et la pertinence des renseignements apportés par les adhérents/participants. Il analyse et traite les anomalies.

Il/Elle est plus particulièrement chargé(e) de :

- Traiter des réclamations et demandes complexes avec réponses personnalisées
- Utiliser le système d'information et traiter les anomalies du processus de production
- Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion

- Conseiller et informer les gestionnaires et les conseillers
- Veiller sur les évolutions de la réglementation, des techniques et de l'environnement dans son champ d'activité

Le/La titulaire de la certification est capable de :

- Renseigner les adhérents et apporter des réponses et solutions
- Mettre à jour, renseigner et qualifier le fichier adhérent
- Utiliser la bureautique intégrée : rédiger les courriers, devis, courriels, télétransmissions...
- Traiter administrativement les dossiers : saisir des factures et remboursements
- Identifier les anomalies et faire remonter l'information
- Entretien des relations avec les établissements hospitaliers

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le/La spécialiste de prestations santé-prévoyance est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité.

Les emplois occupés peuvent être :

- Spécialiste prestations santé
- Spécialiste prestations prévoyance
- Spécialiste prestations santé-prévoyance
- Gestionnaire assurances de personnes

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

C1109 : Rédaction et gestion en assurances

C1401 : Gestion en banque et assurance

#### Réglementation d'activités :

non

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte cinq composantes :

1. Analyser et traiter les dossiers complexes en utilisant son expertise dans le domaine des processus de traitement des prestations et cotisations santé / prévoyance
2. Prendre en compte la réglementation spécifique santé / prévoyance dans l'élaboration d'une solution pertinente
3. Identifier et prendre en compte l'organisation et l'environnement de la mutuelle dans son activité professionnelle
4. Analyser la conformité et la qualité de la production et conduire des actions d'amélioration
5. Apporter un support technique aux collaborateurs et transmettre des savoir-faire

N.B. : Dans tous les cas, un entretien d'accueil et d'orientation est prévu en amont afin d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu à une évaluation et les compétences à acquérir qui feront l'objet d'une formation comportant des modules de formation en centre et des périodes en entreprise.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Deux représentants de l'organisation patronale (UGEM) Deux représentants des organisations syndicales.
En contrat de professionnalisation	X		idem
Par candidature individuelle	X		idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X		idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 31 août 2011 publié au Journal Officiel du 7 septembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Spécialiste prestations santé-prévoyance, avec effet au 13 octobre 2009, jusqu'au 7 septembre 2016.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

OEMM (Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité) 17 avenue Victor Hugo  
75016 Paris

[UGEM](#)

##### Lieu(x) de certification :

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :

Les CQP de la Branche Mutualité ont été créés suite à une demande de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) en décembre 2004.

Les parcours de formation pour le CQP Spécialiste prestations santé-prévoyance sont généralement d'une durée de 12 à 24 mois pour respecter la philosophie de l'alternance entre apports théoriques en formation et mise en oeuvre des acquis (méthodes et outils) en situation professionnelle.

Principalement axé sur le développement des fonctions commerciales depuis 2005, les mutuelles se positionnent et se professionnalisent sur la gestion des adhérents dès 2009. Les premières validations et présentations des candidats devant le jury ont été effectives au premier trimestre 2010 afin de permettre la mise en place et le suivi des parcours de professionnalisation ainsi que la mise en oeuvre des acquis de la formation (méthodes, outils etc.) en situation professionnelle réelle.

Les évolutions portent essentiellement sur l'étayement et l'approfondissement du Guide CQP permettant aux entreprises de comprendre et de s'approprier la démarche nécessaire pour la mise en oeuvre des parcours de professionnalisation. Les compétences du CQP ont évolué au regard des préconisations réalisées dans le cadre du Contrat d'Etudes Prospectives (CEP).

Des groupes de travail sont mis en place annuellement par l'OEMM afin de suivre les évolutions des métiers et des CQP de la Branche