



Cet exemplaire fait partie de la collection « Bref Infos » et est édité par la MIP de Louhans  
Document disponible sur abonnement  
Responsable de la publication : Christian Marie, président  
Coordination : Nathalie Coeur  
Rédaction et mise en page : Perrine Bert Lesavre  
Ces informations sont fournies à titre indicatif. Elles n'ont pas de valeur légale ou réglementaire.

# Les Livrets du Bref-Infos

Bulletin d'information sur la formation professionnelle réalisé par la Mission d'Information Professionnelle De la Bresse Louhannaise

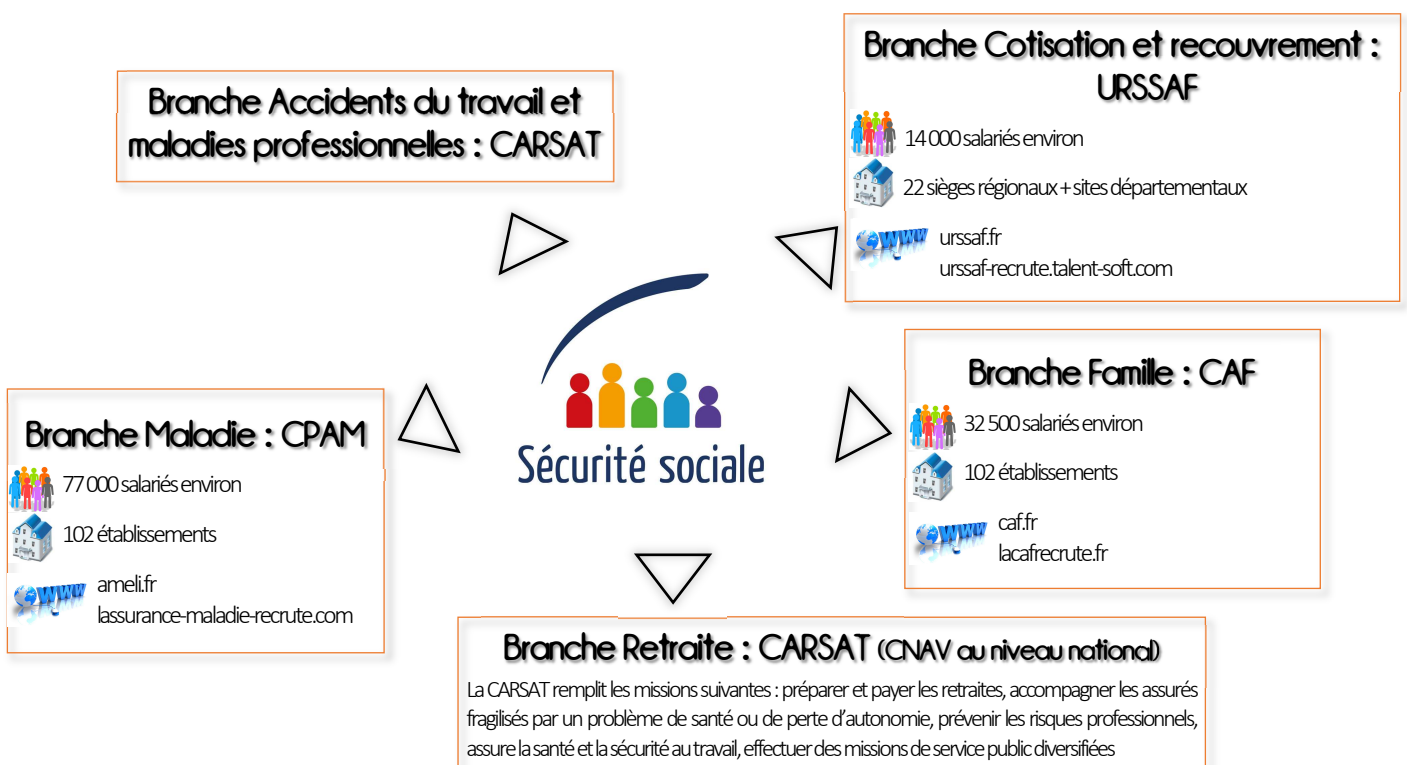


## Travailler à la CAF, à la CPAM ou à l'URSSAF



Les salariés de la CAF, de l'URSSAF ou de la CPAM ne sont pas fonctionnaires, mais salariés de droit privé. Ils exercent une mission de service public.

Tous les organismes ont la même convention collective (mêmes contraintes réglementaires), mais chacun est indépendant pour gérer ses recrutements.



## ② Les Grandes familles de métier

Répartition des offres d'emploi

Manque fréquent de candidats pour des postes de manager

### Système d'information: 5%

Métiers liés à l'infrastructure et au réseau informatique : gestionnaire du système d'information...

### Action sociale: 15%

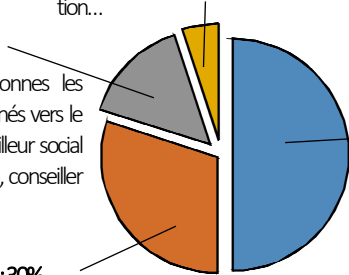
Accompagnement des personnes les plus vulnérables, métiers tournés vers le conseil et l'information : travailleur social (conseiller ESF, assistant social), conseiller technique en action sociale

### Supports et expertises: 30%

Fonctions comptables, juridiques, ressources humaines, maîtrise des risques, communication ou management...

### Relations allocataires: 50%

Accueil physique et téléphonique, prise en charge et traitement des dossiers, gestions des prestations... : téléconseiller, gestionnaire conseil allocataires, contrôleur allocataires...



- Les principales missions d'une CAF sont le versement des prestations (métier « gestionnaire conseil », « chargés d'appui et d'expertise »...) et l'action sociale (assistants de services sociaux et conseillers en ESF). Les recrutements concernent essentiellement des postes de gestionnaires.
- Les fonctions support sont de plus en plus mutualisées (une CAF gère la paie, une autre la GED - gestion électronique des documents...) et représentent peu d'embauches (contrat de professionnalisation possible).
- Les téléconseillers qui donnent une information de niveau 1, sont regroupés uniquement dans certaines CAF (1 à 2 centres par région). C'est un secteur qui recrute mais où le turnover est important (beaucoup de CDD). Les plates-formes téléphoniques constituent un bon vivier pour repérer les personnes compétentes.

## Le métier qui recrute le plus...

### ➔ Gestionnaire conseil allocataires

Aussi appelé conseiller, technicien conseil...

- **Mission** : renseigner, orienter, **conseiller** les allocataires (en analysant la demande) et partenaires par téléphone, à l'accueil ou sur rendez-vous. Attention, selon les CAF, les techniciens peuvent être spécialisés à l'accueil ou en gestion administrative des dossiers, mais ils restent très polyvalents sur la connaissance et la maîtrise des prestations. L'accueil physique des allocataires n'est pas systématique (uniquement gestion administrative). C'est un métier complexe où on manipule 15 000 règles de droit. Toutes les aides sont imbriquées les unes avec les autres (on ne gère plus un dossier tout seul).
- **Formation** : formation de 7 mois (60% de théorie) pour acquérir un CQP spécifique à la CAF. Attention, le lieu de la formation peut être différent du lieu d'embauche (toujours pour des raisons de mutualisation). Il faut donc parfois être mobile la 1ère année.
- **Profil** : Bac+2 administratif de préférence (le BTS SP3S peut être intéressant). Les compétences attendues sont de bonnes capacités d'analyse, de mémorisation, de synthèse, une bonne maîtrise des outils informatiques...
- **Recrutement** : soit par voie de mutation, soit après formation (contrat de professionnalisation d'1 an ou CDD + formation). Certaines CAF peuvent utiliser le système de recrutement par simulation de Pôle Emploi (recrutement sur les compétences et non sur les diplômes).
- **Salaires** : 1 627€ brut mais sur 14 mois avec une prime pour le travail à l'accueil.

## ② Où postuler ?

- Chaque CAF est indépendante dans la gestion de ses recrutements. Attention ! En dehors des postes de gestionnaires, les postes ne sont pas forcément les mêmes d'une CAF à une autre en raison de la mutualisation des fonctions support.
- Essentiellement via le site [www.lacafrecrute.fr](http://www.lacafrecrute.fr) (alimenté par l'UCANSS) où vous pouvez consulter les offres sur toute la France et postuler en ligne (et créer votre espace candidat). On trouve des offres en CDI, en CDD, mais aussi des contrats de professionnalisation (y compris pour des formations BTS ESF ou DE de conseiller ESF).
- En consultant la bourse de l'emploi de l'UCANSS : <http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/bourse-emplois/index.html> (recrutement intra organismes : CPAM, CAF et URSSAF).
- En faisant acte de candidature directement auprès de chaque CAF (adresses sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)).
- En consultant les offres en service civique (<https://www.service-civique.gouv.fr>) pour des postes de « conseiller service à l'usager » par exemple (aide pour utiliser le site...).

## ② Comment postuler ?

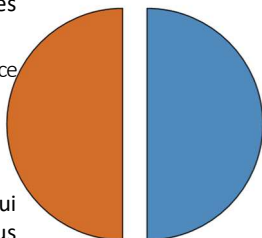
- Recrutement sur CV, lettre de motivation, puis tests et entretien. La nature des tests (écriture, calcul, culture générale, logique...) dépend de chaque CAF et du poste proposé.
- Une formation interne est en général proposée.
- **Conseils** : mettre en avant vos qualités d'écoute, votre rapidité et votre efficacité. En entretien montrez votre résistance à l'agressivité ! Pour mettre toutes les chances de votre côté, révisez les prestations sociales de la CAF et les aides en consultant le site de la caf.fr.

## ⊙ Les Grandes familles de métier

A 50% des métiers liés à la relation client :

- technicien d'assurance maladie
- agent d'accueil
- téléconseiller...

C'est le domaine qui recrute le plus et le plus souvent.



Les autres postes sont répartis entre :

- Fonctions support : finance, comptabilité, juridique, RH, logistique, achat... Certains services sont mutualisés entre plusieurs CPAM. Attention ! Ces secteurs recrutent très peu.
- Santé Social : aide-soignant, assistant de service social, infirmier, médecin...
- Gestion du risque : observation socio-économique, accompagnement des professionnels de santé, prévention ou encore contrôle et la lutte contre la fraude (délégué de l'assurance maladie, médecin conseil...)
- Système d'information : métiers liés à l'infrastructure et au réseau informatique (concepteur développeur...)
- Risques professionnels : gestion du risque « accident du travail-maladie professionnelle » : contrôleur de sécurité, ingénieur conseil

## Les métiers qui recrutent le plus...

### ➔ Domaine « Relation Client »

**1) Agent d'accueil** (agent d'accueil, conseiller relation client, gestionnaire DMP, chargé d'accueil...).

- Il ne fait pas seulement de l'accueil ou de la réorientation. Il renseigne les assurés de façon complète sur leurs droits et démarches. Il est très polyvalent. Par contre, il ne traite pas les dossiers.
- Il est intéressant de commencer par ce poste avant de devenir technicien, car il permet de connaître l'ensemble de la législation et des prestations avant de se spécialiser.
- Bac+2 essentiellement (en relation clientèle) avec expérience.
- Mais attention, il faut aussi avoir la fibre sociale pour accueillir et renseigner des assurés qui peuvent être en colère, ne pas bien comprendre le français... Il faut une bonne résistance au stress, comprendre rapidement de quelle prestation il s'agit, être capable d'utiliser et de trouver les bonnes informations à partir d'une dizaine de logiciels...

**2) Technicien d'assurance maladie** (appelé aussi gestionnaire conseil, technicien administratif, gestionnaire pensions d'invalidité, agent administratif, technicien GED...).

- Il traite les dossiers administratifs des assurés. Il est spécialisé par prestation :
  - Remboursement de soins (médecins, pharmacie...)
  - Indemnités journalières (pour les personnes en arrêt de travail)
  - Gestion du fichier client (ouverture de droit pour un étudiant, changement de régime pour un artisan qui devient salarié, carte vitale...)
- Il n'est pas en face à face avec les assurés, il peut seulement les rappeler pour éclaircir certains points.
- Bac+2 (ou Bac avec expérience) pour pouvoir intégrer une législation complexe.

**3) Téléconseiller** (appelé aussi conseiller clientèle e-mail) :

- Poste similaire à celui d'agent d'accueil
- Bac à Bac+2 secteur commerce
- Il n'y a pas des téléconseillers dans chaque CPAM, ils sont souvent regroupés à un seul endroit pour répondre aux appels pour plusieurs CPAM. (en Bourgogne Franche-Comté, le centre de téléconseillers est dans l'Yonne).

## ⊙ Où postuler ?

- Chaque CPAM est indépendante dans la gestion de ses recrutements. Attention, les moyens financiers varient d'une CPAM à une autre. Les recrutements sont en général concentrés sur certaines périodes (d'avril à juin et septembre) en fonction des périodes d'attribution des budgets.
- Essentiellement via le site [www.assurance-maladie-recrute.com](http://www.assurance-maladie-recrute.com) (rubrique « Consulter nos offres ») où vous pouvez consulter les offres sur toute la France et postuler en ligne (possibilité de se créer un espace candidat et de recevoir des mails quand de nouvelles offres paraissent). On trouve des offres en CDI, en CDD, en contrat de professionnalisation ou des stages.
- Mais aussi systématiquement sur des sites comme Pôle Emploi, Indeed...
- En faisant acte de candidature directement auprès de chaque CPAM (adresses sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)). Les candidatures spontanées sont conservées et servent de vivier surtout pour faire face aux urgences. Pensez à renouveler l'envoi de votre candidature plusieurs fois dans l'année (en Saône-et-Loire, par exemple, les offres sont gardées 3 mois).

## ⊙ Comment postuler ?

- Recrutement sur CV, lettre de motivation, puis tests et entretien. La nature des tests (écriture, calcul, culture générale, logique, mise en situation...) dépend de chaque CPAM et du poste proposé. La CPAM peut faire appel à un cabinet de recrutement sur la partie test pour certains postes (manager, poste technique).
- Beaucoup d'offres en CDD (pour des remplacements notamment), mais aussi des postes en CDI. La CPAM examine en priorité les candidatures des personnes qui sont ou ont été en CDD et qui ont donné satisfaction, puis dans les candidatures spontanées avant de déposer une offre.
- **Conseils** : renseignez-vous bien sur le fonctionnement de la sécurité sociale, les dispositifs... Avoir la fibre sociale est important car la CPAM véhicule des valeurs de solidarité. Il faut un bon esprit de synthèse, un bon niveau de compréhension car la législation de la sécurité sociale est complexe (1 an de formation interne est nécessaire pour les techniciens pour avoir un bon niveau de départ).

### Travailler à la CARSAT

- La CARSAT remplit les missions suivantes :
  - Préparer et payer les retraites
  - Accompagner les assurés fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie
  - Prévenir les risques professionnels, assurer la santé et la sécurité au travail
  - Effectuer des missions de service public diversifiées
- Au niveau national : la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse). Postes basés en région parisienne et sur Tours.
- En province : postes dans les CARSAT diffusés essentiellement sur [ucanss.fr](http://ucanss.fr) (technicien retraite, assistant de service social).

## ⊙ Les Grandes familles de métier

Les postes sont essentiellement administratifs, les plus demandés sont :

- Essentiellement, **conseiller offre de service** (téléconseiller) sur Dijon et Mâcon pour la Bourgogne (plateformes interrégionales pour le Grand Est) : recrutement à Bac+2 (plutôt domaine administratif). Il gère uniquement les appels entrants. Recrutement en CDD de 3 mois avec possibilité de renouvellement.
- **Inspecteur du recouvrement** (voir ci-contre)
- Moins régulièrement, **gestionnaire de recouvrement** (aussi appelé « agent administratif », « gestionnaire de compte ») : recrutement Bac+2 souhaité, maîtriser l'outil informatique
- Et quelques managers
- Par contre, peu de recrutement pour les postes support (ressources humaines, comptabilité, fonctions statistiques, juridiques, logistique et achats, contrôle de gestion...)

## ⊙ Où postuler ?

L'URSSAF Bourgogne est en entité régionale et le service « Ressources Humaines » gère les recrutements.

1) Essentiellement via la bourse de l'emploi de l'UCANSS : <http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/bourse-emplois/index.html> (recrutement intra organismes : CPAM, CAF et URSSAF), mais aussi Pôle Emploi et l'APEC. Les offres sont plus détaillées sur le site de l'UCANSS (date des recrutements, date de prise de poste...).

2) En faisant acte de candidature directement auprès de chaque URSSAF. Pour postuler, une seule adresse pour les candidatures spontanées en Bourgogne : [recrutements.bourgogne@urssaf.fr](mailto:recrutements.bourgogne@urssaf.fr) (CV + Lettre de motivation).

3) Il existe un site (<https://urssaf-recrute.talent-soft.com>) où vous pouvez consulter les offres sur toute la France et postuler en ligne (et créer votre espace candidat.). On trouve des offres en CDI ou en CDD (contrats en alternance proposés). Ce site n'est pas utilisé par toutes les régions actuellement.

## ⊙ Comment postuler ?

- En Bourgogne : pré-sélection sur CV et lettre de motivation, puis entretien avec un jury (éventuellement tests si c'est indiqué dans l'offre). Attention, la sélection varie d'une région à une autre.
- Quel que soit le poste, une lettre de motivation est obligatoire et permet de vérifier le bon niveau en orthographe et les qualités rédactionnelles du candidat. Il est important aussi de se renseigner sur l'URSSAF (sens de l'acronyme, activités...).

## Zoom sur l'Inspecteur du recouvrement

### ➔ Poste accessible après 1 formation

Ce poste n'est accessible qu'après avoir suivi la formation d'accès aux métiers de contrôle, avoir été agréé et avoir prêté serment devant le tribunal d'instance. La formation des inspecteurs se déroule en alternance. D'une durée de 18 mois, elle est rémunérée. Les lieux de formation sont Lyon, Rouen et Paris (mobilité obligatoire).

### 2 métiers (en Bourgogne) :

- LCTI (lutte contre le travail illégal) dont l'activité est centrée sur les actions de lutte contre la fraude.
- CCA (contrôle comptable d'assiette) : il a pour mission de contrôler l'application de la législation en examinant la conformité des déclarations effectuées par les cotisants, dans le cadre du plan de contrôle régional.

**Pré-requis** (pour les personnes ne travaillant pas à la Sécurité Sociale) : diplôme dans les domaines suivants : Administration et Gestion des Entreprises, Droit, Comptabilité ou Ressources Humaines :

- Bac avec au moins 5 ans d'expérience dans l'un de ces domaines
- OU Bac+2 avec au moins 2 ans d'expérience dans l'un de ces domaines
- OU Bac+3 dans l'un de ces domaines
- OU Bac+5 (toutes filières confondues)

### **Il faut aussi :**

- être âgé de 21 ans révolus
- avoir un casier judiciaire vierge (bulletin n°3)
- être titulaire du permis de conduire en cours de validité en France

**Sélection** : retrait des dossiers sur [urssaf-recrute.talent-soft.com](https://urssaf-recrute.talent-soft.com)

Etude du dossier + tests d'aptitude + mise en situation + éventuellement entretien

Pour vous aider, vous pouvez consulter des forums sur internet, par exemple <https://forum-concours.cap-public.fr>

### **Infos pratiques :**

- Inscriptions en septembre-octobre pour une entrée en formation en mars de l'année suivante (sélection sur épreuves). Attention, les dates d'inscriptions peuvent varier d'une année à l'autre.
- en 2017 : 115 postes dont 6 en Bourgogne. Attention, le nombre de postes peut beaucoup varier d'une année à une autre (1 seul en Bourgogne en 2016) et certains sont pourvus en interne.