

Travailler à la CPAM



Attention ! On a bien souvent tendance à confondre la Sécurité Sociale et la CPAM (caisse primaire d'assurance maladie), alors que la CPAM n'est qu'un des nombreux organismes constituant la Sécurité Sociale. La Sécurité Sociale, en effet, regroupe plusieurs branches (maladie, famille, vieillesse et recouvrement) auxquelles appartiennent plusieurs structures. Par exemple, on retrouve l'Urssaf dans la branche recouvrement, la CAF dans la branche famille...

La branche maladie est constituée de la CNAMTS (Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés) qui gère les risques maladie, maternité, invalidité, décès, mais aussi les accidents du travail et les maladies professionnelles. La CNAMTS définit des orientations et coordonne un réseau d'organismes chargé de les mettre en œuvre :

- Au niveau régional : 16 CRAM (caisse régionale d'assurance maladie)
- Au niveau départemental et local : 128 CPAM (caisse primaire d'assurance maladie)

Il s'agit d'organismes de droit privé exerçant une mission de service public. Leurs salariés ne sont pas fonctionnaires.

Petit Point Local

La CPAM de Saône-et-Loire, c'est :

- 517 salariés en CDI (dont 84% de femmes)
- 10 agences (Chalon, Mâcon, Autun, Le Creusot, Gueugnon, Montceau-les-Mines, Digoin, Paray-le-Monial, Tournus et Louhans)
- 1 siège à Mâcon comprenant les services transversaux situés au 113 rue de Paris (direction, comptabilité, gestion des ressources humaines...), et d'autres services transversaux situés avenue Edouard Herriot (Service Information Clients, qui est la plate-forme téléphonique de services de la CPAM, le Service Contrôle interne et le Service Suivi Qualité Statistiques).

Les Métiers

On peut distinguer plusieurs corps de métier :

- Promotion de l'offre de service : délégué d'assurance maladie
- Gestion des situations clients : agent d'accueil, téléconseiller, technicien de prestation
- Management : manager opérationnel, manager stratégique
- Mais aussi : technicien contentieux, technicien comptable, informaticien, technicien de gestion du risque...

Il est possible d'évoluer assez facilement au sein de la CPAM.

Recrutement

Attention ! Ces informations concernent la CPAM de Saône-et-Loire. Les modes et les fréquences de recrutement peuvent varier d'une CPAM à une autre.

► La tendance actuelle : recrutement de téléconseillers

Actuellement, les recrutements en externe concernent surtout des postes de **téléconseiller**. Depuis le 1er janvier 2006, sur les 9 personnes embauchées, 6 sont téléconseillers. Les autres postes sont pourvus prioritairement en interne.

La CPAM ne recrute pas beaucoup en ce moment. Toutes les personnes partant à la retraite ne seront pas systématiquement remplacées (du fait d'une contrainte budgétaire et de gains engendrés par une réorganisation interne et à la croissance du nombre de feuilles de soins électroniques). Cependant, il paraît plus que probable que la CPAM embauchera surtout des **téléconseillers**. Mais aussi, dans les années à venir et en fonction des besoins, quelques délégués d'assurance maladie et des techniciens de prestations.

► Des recrutements externes limités, mais en CDI et à temps plein

Les postes proposés par la CPAM sont à temps plein et en CDI, **ouverts aux personnes ayant obtenu un Bac+2**. La CPAM ne fait pas de CDD, elle a recourt à l'intérim en cas de surcroît de travail et pour remplacer un salarié absent. L'intérim peut être un bon moyen de se faire connaître. Pour les non titulaires d'un Bac+2, sachez que la CPAM peut recruter des personnes ayant le Bac dans le cadre de missions intérim uniquement ou pour des personnes reconnues travailleur handicapé par la Cotorep.

La CPAM diffuse ses offres d'emploi via l'ANPE et Handisertion (ou Cap Emploi). Elle peut aussi les mettre en ligne sur le site de l'UCANSS (www.ucanss.fr).

La sélection se fait généralement sur CV, lettre de motivation et entretien.

► Des candidatures spontanées conservées 1 an

Vous pouvez bien entendu envoyer une candidature spontanée au service GRH (gestion des ressources humaines) de la CPAM. Les candidatures sont conservées pendant 1 an, il est donc inutile d'en envoyer plus d'une par an.

Coordonnées de la CPAM de Saône-et-Loire :

CPAM de Saône-et-Loire
Gestion des Ressources Humaines
71022 MACON Cedex 9

Le Téléconseiller

Ils sont 24 environ en Saône-et-Loire, basés à Mâcon et à Louhans.

► Ses missions

- Il répond par téléphone de manière rapide et fiable aux questions posées par les assurés et les employeurs.
- Il doit bien connaître la législation assurance maladie.
- Il travaille sur des logiciels spécifiques pour traiter les demandes ou pour gérer les appels.
- Il ne fait pas que répondre au téléphone (même s'il est au téléphone en moyenne 6h par jour). Il participe, entre autres, à l'envoi des carnets maternité pour l'ensemble de la CPAM. Il répond également aux mails adressés via le site Améli. Dans le cadre de campagnes de prévention (comme celle pour l'arrêt du tabac), il passe lui-même des appels (on parle d'appels "sortants") pour assurer le suivi de l'action.

► Qualités nécessaires

- Aimer le contact
- Faire preuve d'autonomie et de disponibilité (chacun gère les activités liées à ses appels)
- Faire preuve de réactivité (savoir gérer les situations d'urgence)
- Aimer le travail en équipe
- Avoir des capacités d'adaptation (savoir gérer la diversité des situations et l'évolution de la réglementation)
- Etre capable de s'approprier une législation

► Salaire de départ

1 663€ brut environ sur 12 mois

► Pré-requis

- Bac+2 acquis obligatoire (en commerce, comptabilité, secrétariat...)
- Savoir utiliser l'informatique

► Recrutement

Le turn-over est assez important. Le poste de téléconseiller est souvent un tremplin pour accéder à d'autres postes de la CPAM, notamment pour devenir technicien de prestation. A l'issue de son recrutement, le candidat suit une formation sur la législation, la gestion de la relation-clientèle et les outils informatiques.

Le Délégué de l'assurance maladie

Il s'agit d'un nouveau métier de la CPAM.

Ils sont 7 en Saône-et-Loire.

► Ses missions

- Il rend visite aux professionnels de santé afin de promouvoir les services de la CPAM (information sur les campagnes de communication, explication des actions de l'assurance maladie à l'attention des assurés...).
- Il analyse notamment les prescriptions dans un objectif de régulation des dépenses de santé.

► Qualités nécessaires

- Etre mobile et disponible
- Avec un bon contact avec la clientèle
- Savoir argumenter

► Salaire de départ

1 663€ brut environ sur 12 mois

► Pré-requis

La CPAM recherche des personnes ayant un profil de visiteur médical.

► Recrutement

Il s'agit d'un nouveau métier, des recrutements sont donc à prévoir même s'ils ne seront pas nombreux.

Les offres sont diffusées via l'ANPE ou le site de l'UCANSS (www.ucanss.fr).

Le Technicien de prestation

(également appelé "gestionnaire conseil assurance maladie")

Ils sont 157 environ en Saône-et-Loire.

► Ses missions

- Il gère de manière approfondie la relation avec les assurés, les informe et les conseille sur les prestations liées à la maternité, à l'invalidité...
- Il s'occupe de la gestion administrative des dossiers des assurés. Il analyse et réalise un diagnostic de la situation de la personne, puis calcule le montant des prestations auxquelles elle a droit. Il se charge ensuite du versement.

► Qualités nécessaires

- Avoir un bon contact
- Avoir de bonnes capacités d'adaptation (pour gérer la diversité des situations et l'évolution de la réglementation)

► Salaire de départ

1 525, 20€ brut environ sur 12 mois

► Recrutement

La plupart des postes sont pourvus en interne.

En cas de recrutement externe, les offres sont sur le site de l'UCANSS (www.ucanss.fr).

A l'issue du recrutement, le candidat intègre une formation institutionnelle appelée "TAM-TAM".