

GESTIONNAIRE CONSEIL SÉCURITÉ SOCIALE

Code de la fiche : 0111

» PRÉSENTATION

➤ APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Technicien/ne conseil allocataires
Technicien/ne prestations
Technicien/ne conseil assurance maladie
Technicien/ne carrières et déclarations
Technicien/ne tarification *AT/MP*
Gestionnaire du recouvrement
Gestionnaire du recouvrement spécialisé
Technicien/ne du service médical

➤ FINALITE

Contribuer aux missions de la Sécurité sociale en matière de protection des individus :

- garantir l'accès aux droits ou au paiement des différentes prestations du Régime général de Sécurité sociale
- permettre le recouvrement des cotisations et contributions sociales

➤ PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Conseillers offres de service
Les allocataires, usagers, assurés, employeurs, cotisants, collectivités locales et territoriales, professionnels de santé...
Les partenaires institutionnels :
Les services internes : vérification comptable, contrôle, maîtrise des risques, travail social
Les experts réglementation, systèmes d'information...
Les autres organismes de Sécurité sociale

» ACTIVITÉS

Analyser et gérer le dossier d'un client/usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) : recueillir les informations nécessaires, exploiter les pièces justificatives, saisir les informations dans le système d'information et en vérifier la cohérence.
Veiller à la qualité du dossier : fiabiliser les données, détecter et analyser les anomalies, exploiter les rejets et signalements.

Gérer la relation client : l'informer de ses droits et obligations, l'accompagner dans la gestion de son dossier, l'orienter si nécessaire vers l'interlocuteur compétent, proposer l'offre de services adaptée

» COMPÉTENCES

» SAVOIRS

Connaître les principes fondamentaux du service public, les fondamentaux de la Sécurité sociale, l'environnement, les missions de sa branche et la COG, le CPG, la politique et les objectifs de la direction

Connaître les différents partenaires internes et externes

Connaître les différentes catégories d'Usagers/clients

Connaître les différentes offres de service

Maîtriser la réglementation, les procédures, et les modes opératoires en relation avec son domaine d'activité

Connaître l'organisation interne, les processus de décision et son champ de délégation, les circuits de diffusion de l'information, les différents processus métier de l'organisme et leurs interactions (identification des impacts en interne et en externe, cartographie des processus)

Connaître le plan de maîtrise des risques de l'organisme et les procédures qualité associées (procédures de traçabilité et de stockage des données...)

Connaître les fonctionnalités des différents outils informatiques, leurs interactions et les applicatifs

Connaître les fondamentaux des techniques de communication écrite et orale

» SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Comprendre la demande de l'interlocuteur et lui apporter une réponse fiable et adaptée

Appliquer la législation au regard des situations rencontrées par l'utilisateur/client

Conjuguer les besoins de l'utilisateur, les engagements de service et les contraintes

Utiliser le système d'information et maîtriser les applicatifs spécifiques nécessaires à la gestion du dossier

S'assurer de la qualité de son travail en procédant à des auto-contrôles

Adapter, organiser son activité et gérer son portefeuille en fonction des objectifs à atteindre, de façon à garantir la continuité du service

Identifier et analyser les dysfonctionnements, alerter et proposer des actions d'amélioration

Appliquer les procédures, réglementations et/ou méthodes de travail

Actualiser ses connaissances en recherchant des informations nouvelles et en utilisant les outils documentaires mis à sa disposition

S'adapter aux changements législatifs, organisationnels et technologiques

Utiliser les outils de reporting

Appliquer les procédures de traçabilité et de stockage des données

Respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie

Appliquer les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualité

Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la fraude et alerter si nécessaire

➤ **SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)**

Adapter sa communication et son comportement aux différents interlocuteurs
Créer un climat de confiance avec l'utilisateur/client
Entretenir et/ou développer une relation de coopération avec ses partenaires
Travailler en équipe, partager l'information
Solliciter ses collègues ou sa hiérarchie si nécessaire
Contribuer à donner une image positive de l'organisme et de la Sécurité sociale
Gérer un entretien de face à face ou téléphonique
Respecter les règles de neutralité, impartialité, égalité
Repérer à temps une situation difficile, la gérer et/ou alerter le bon interlocuteur