

# RÉFÉRENT/E TECHNIQUE GESTION DES SITUATIONS CLIENTS

Code de la fiche : 0113

## » PRÉSENTATION

---

### > APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Animateur/trice d'unité  
Expert/e technique  
Référént/e technique  
Assistant/e de proximité  
Assistant/e support technique  
Superviseur technique

### > FINALITE

Assurer un appui technique aux équipes opérationnelles  
Contribuer à l'optimisation de la qualité du service rendu et à l'atteinte des objectifs  
Contribuer au développement des compétences techniques de l'équipe

### > PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Les gestionnaires conseil et/ou conseillers offres de service  
Les clients (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, services RH, services formation...  
Les experts réglementation, systèmes d'information...  
Les autres organismes de Sécurité sociale  
Les partenaires non institutionnels :  
Les services des impôts, les bailleurs, les conseils généraux, les mutuelles, la direction du travail, les établissements de santé, les régimes de retraite de base et complémentaires  
Le pôle emploi, l'INSEE

## » ACTIVITÉS

---

Prendre en charge des dossiers complexes, relevant d'une expertise particulière.

Conseiller, apporter un appui technique à l'unité de travail dans l'activité quotidienne de production, et dans l'utilisation des applicatifs de gestion (accompagnement et / ou tutorat).

Assurer une veille réglementaire et technique.

Concevoir et animer des sessions de formation ou d'information.

Superviser la qualité du traitement des dossiers; analyser les dysfonctionnements, proposer à l'encadrement des axes d'amélioration.

Élaborer des outils opérationnels pour diffuser et harmoniser les pratiques professionnelles (mode opératoire, guide de procédure ...)

Relayer le manager dans l'organisation, la planification du travail (priorisation et attribution des dossiers ...)

Participer à des groupes de travail transversaux.

## » 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 différentes catégories d'usagers/clients/ partenaires

Connaître les différents partenaires internes et externes

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, maîtriser les processus de décision, les circuits de diffusion de l'information, les différents processus métier de l'organisme et leurs interactions

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

Connaître le dispositif qualité de l'organise, maîtriser les procédures qualité et le plan de maîtrise des risques de son périmètre d'activité

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

Maîtriser les fondamentaux des techniques de communication écrite et orale

### » SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Détecter les besoins d'assistance technique et réglementaire de l'unité de travail, et répondre aux demandes

Accompagner le service dans son appropriation des changements réglementaires, organisationnels et technologiques

Actualiser ses connaissances, rechercher l'information en diversifiant les sources

Gérer ses priorités en fonction des objectifs à atteindre et des échéances

Gérer son périmètre d'activité de façon autonome

Veiller à l'application de directives et de procédures, s'assurer de leur mise en œuvre dans un souci de qualité et d'harmonisation

Rédiger des écrits professionnels clairs et adaptés aux différents publics (notes techniques, notes d'information)

Préparer et animer des réunions techniques et / ou des séquences de formation en interne et en externe

Analyser les indicateurs d'activité, consolider les informations et formaliser des propositions d'amélioration

Diagnostiquer les dysfonctionnements techniques et formaliser des propositions

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

Être à l'écoute et disponible, créer un climat de confiance, adapter son attitude et sa communication en fonction du public et des situations

Transmettre ses savoirs, savoir-faire et savoir-faire relationnel dans l'activité quotidienne

Gérer les situations difficiles et/ou alerter le bon interlocuteur

Porter les valeurs de l'organisme

Argumenter pour susciter l'adhésion

Faciliter le travail en équipe et les relations transversales avec les autres services, relayer et partager l'information