

## Fiche métier

# Gestionnaire santé

→ Les métiers de la protection sociale, de la santé et de la prévoyance

→ Famille de la relation à l'adhérent et la gestion des prestations

### Description du poste

Le gestionnaire santé traite les opérations les plus courantes de gestion. Il prépare et liquide les décomptes des prestations spécialisées ou complémentaires dues aux assurés sociaux dans le respect des règles de la Sécurité sociale, des garanties offertes par la mutuelle et des règles internes de gestion. Selon son expérience et l'organisation retenue, il traite et gère les dossiers, la vie des contrats, les réclamations et anomalies - avec plus ou moins de complexité et de spécialisation et en apportant un premier niveau d'analyse. Il valorise l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des professionnels de la protection sociale. En fonction des organisations, le gestionnaire santé peut jouer un rôle clef dans le conseil et l'accompagnement de l'adhérent, dans une optique de résolution de problèmes.

### Autres appellations

- Gestionnaire de production
- Gestionnaire de prestations santé

### Activités principales

- Enregistrer les actes d'adhésion, collective et individuelle dans le strict respect des différentes réglementations en vigueur
- Gérer l'ensemble des événements courants liés à la vie du contrat
- Vérifier la conformité des prescriptions médicales par rapport aux actes et produits facturés et procéder au rejet lorsque cela est nécessaire
- Préparer les décomptes des prestations par la saisie ou par la gestion des flux télétransmis
- Opérer un premier niveau de contrôle sur les flux télétransmis
- Gérer les appels de cotisation et le recouvrement
- Traiter les réclamations courantes (prestations, régularisation, cotisations, créances, ...)
- Gérer et traiter les rejets
- Participer à l'accueil téléphonique
- Qualifier et mettre à jour le fichier adhérents
- Assurer le traitement du courrier associé à son activité

### Compétences mutualistes

#### Compétences mutualistes

- Connaître les points clefs de la réglementation de la protection sociale
- Connaître les types de produits, l'offre de services et l'organisation de la mutuelle
- Connaître l'identité et les valeurs mutualistes (histoire, appartenance à l'ESS, acteurs, écosystème, facteurs de différenciation...)
- Valoriser la différenciation mutualiste auprès des adhérents/patients

### Compétences relationnelles

#### Compétences relationnelles

- Gérer une relation client multicanale en maîtrisant l'adéquation canal / interlocuteur / message
- Analyser une situation (individuelle ou collective) pour proposer les réponses adaptées
- Adapter sa posture et sa communication à différents profils d'interlocuteurs
- Mettre en valeur les produits et services de sa mutuelle auprès des adhérents, des prospects et des partenaires

## Compétences techniques

### Compétences techniques

- Maîtriser l'environnement réglementaire de la sécurité sociale
- Prendre en compte la réglementation concernant les risques et la non-conformité dans son activité
- Maîtriser les processus de traitement des prestations et des cotisations santé
- Instruire et suivre un dossier
- Exercer une activité de traitement des anomalies (rejets, indus, fraude, ...) et des réclamations
- Vérifier les données afin de réaliser un contrôle interne de premier niveau
- Rechercher et cibler des informations pertinentes dans des applications et bases documentaires variées

## Compétences transversales

### Compétences transversales

- Savoir organiser son activité en autonomie et utiliser les marges de manœuvre accordées
- Travailler en mode collaboratif
- Renseigner et consulter les applicatifs informatiques spécifiques au métier
- Maîtriser les fonctions courantes de logiciels de traitement de texte – tableur – base de données et d'une messagerie électronique
- Maîtriser les techniques de communication écrite et orale

## Devenir Gestionnaire santé

- De niveau bac à bac + 2 ou expérience équivalente
- Possibilité d'accès avec un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) "Gestionnaire parcours adhérent/client"

## MOBILITE PROFESSIONNELLE

### Postes précédents

- Téléconseiller
- Débutant
- Assistant administratif
- Technicien conseil ou gestionnaire Sécurité sociale

### Evolutions professionnelles

- Assistant commercial
- Assistant dentaire
- Chargé d'accueil et de relation client/adhérent
- Chargé de prévention
- Conseiller mutualiste individuel
- Gestionnaire prévoyance
- Préparateur en pharmacie
- Spécialiste prévoyance
- Spécialiste santé
- Téléconseiller
- Chargé de support technique et formation
- Technicien recetteur

## Proximité des métiers

MÉTIER DE BASE

Gestionnaire santé

PROXIMITÉ PROCHE

Téléconseiller

Gestionnaire prévoyance

Spécialiste santé

PROXIMITÉ LOINTAINE

Chargé d'accueil et de relation  
client/adhèrent

Assistant commercial

Spécialiste prévoyance

PROXIMITÉ ÉLOIGNÉE

Chargé de prévention

Conseiller mutualiste individuel

Préparateur en pharmacie

Assistant dentaire