

Fiche métier

Gestionnaire prévoyance

→ 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 prévoyance assure le traitement et le suivi des dossiers adhérents et prospects. Il gère les événements courants sur la vie des contrats selon les garanties offertes par la mutuelle et des règles internes de gestion. Selon son expérience et l'organisation retenue, il traite et gère les contrats, réclamations et anomalies avec une approche personnalisée, et plus ou moins de complexité et de spécialisation en fonction de l'organisation dans laquelle il exerce.

Autres appellations

Activités principales

- Gérer l'ensemble des événements courants liés à la vie du contrat dans le strict respect des différentes réglementations en vigueur
- Traiter les réclamations courantes (prestations, régularisation, cotisations, créances...), en tenant compte des clauses spécifiques du contrat de l'adhérent (individuel ou collectif)
- Classer et numériser les documents
- Qualifier et mettre à jour le fichier adhérents
- Assurer le traitement du courrier associé à son activité
- Participer à l'accueil téléphonique

Compétences mutualistes

Compétences mutualistes

- Connaître les points clefs de la réglementation de la protection sociale
- Connaître l'identité et les valeurs mutualistes (histoire, appartenance à l'ESS, acteurs, écosystème, facteurs de différenciation...)
- Connaître les types de produits, l'offre de services et l'organisation de la mutuelle
- 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 prévoyance
- Savoir calculer les indemnités en fonction du contrat applicable
- 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 prévoyance
- Instruire et suivre un dossier
- Appliquer les règles et procédures définies par la mutuelle

- 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 prévoyance

- 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
- Chargé d'accueil et de relation client/adhérent
- Conseiller mutualiste individuel
- Gestionnaire santé
- Spécialiste prévoyance
- Téléconseiller
- Chargé de support technique et formation

Proximité des métiers

MÉTIER DE BASE

Gestionnaire prévoyance

PROXIMITÉ PROCHE

Gestionnaire santé

Spécialiste prévoyance

PROXIMITÉ LOINTAINE

Téléconseiller

Assistant commercial

Chargé d'accueil et de relation
client/adhérent

PROXIMITÉ ÉLOIGNÉE

Conseiller mutualiste individuel