

## Fiche métier

# Spécialiste 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 spécialiste prévoyance traite et gère les dossiers complexes, réclamations et anomalies nécessitant une démarche d'analyse et de recherche dans le domaine de la prévoyance. Il contrôle la conformité et la qualité de la production avec les règles en vigueur, l'application du processus de production, la bonne affectation des prestations et la pertinence des renseignements apportés par les adhérents. Selon les organisations, il intervient sur la prévoyance individuelle ou/et collective.

### Autres appellations

→ Référent

→ Expert prévoyance

### Activités principales

→ Traiter des demandes complexes et des réclamations avec réponses personnalisées dans le strict respect des différentes réglementations en vigueur

→ Suivre l'utilisation du système d'informations et de traiter les anomalies du processus de production au regard de la réglementation,

→ Prendre en compte et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des professionnels de la protection sociale,

→ Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion,

→ Mettre en place et de conduire des actions d'amélioration,

→ Fournir un appui technique aux gestionnaires et aux conseillers

### Compétences mutualistes

#### Compétences mutualistes

→ 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

→ Analyser une situation (individuelle ou collective) pour proposer les réponses adaptées

→ Représenter la mutuelle vis-à-vis des partenaires externes et des adhérents - clients - patients

→ Adapter sa posture et sa communication à différents profils d'interlocuteurs

→ Savoir assurer l'accueil physique, téléphonique et administratif des personnes accompagnées

### Compétences techniques

#### Compétences techniques

→ Assurer une veille sur les pratiques innovantes

→ Maîtriser l'environnement réglementaire de la prévoyance

→ Prendre en compte la réglementation concernant les risques et la non-conformité dans son activité

→ Maîtriser les processus spécifiques liés aux contrats individuels de groupe et aux contrats collectifs santé et prévoyance

→ Maîtriser la fiscalité de la prévoyance

- Appliquer les démarches et normes qualité
- Maîtriser les processus de traitement des prestations et des cotisations prévoyance
- Identifier et caractériser une anomalie
- Contribuer à l'évolution des procédures SI
- Savoir rédiger des modes opératoires dans le cadre de l'élaboration de procédures
- Maîtriser les techniques et outils de résolution de problèmes
- Avoir le sens de la pédagogie pour transférer son savoir-faire

## Compétences transversales

### Compétences transversales

- Savoir travailler en mode projet
- Savoir organiser son activité en autonomie et utiliser les marges de manœuvre accordées
- Suivre et évaluer les résultats des actions et services mis en œuvre
- Travailler en mode collaboratif
- Savoir organiser l'activité d'une équipe de travail
- Maîtriser les techniques de communication écrite et orale
- Contribuer à l'évolution et/ou à la création d'applicatifs informatiques spécifiques au métier

## Devenir Spécialiste prévoyance

- De niveau bac + 2 ou avec une expérience équivalente

## MOBILITE PROFESSIONNELLE

### Postes précédents

- Gestionnaire back-office (santé ou prévoyance)

### Evolutions professionnelles

- Auditeur interne
- Conseiller mutualiste collectif
- Conseiller mutualiste individuel
- Contrôleur interne
- Gestionnaire santé
- Spécialiste santé
- Chargé de support technique et de formation
- Expert technique
- Responsable d'unité de gestion
- Spécialiste cotisations
- Gestionnaire de contentieux

Proximité des métiers

MÉTIER DE BASE

Spécialiste prévoyance

PROXIMITÉ PROCHE

PROXIMITÉ LOINTAINE

Gestionnaire santé  
Spécialiste santé

PROXIMITÉ ÉLOIGNÉE

Conseiller mutualiste collectif  
Conseiller mutualiste individuel  
Auditeur interne