

CQP Chargé d'accueil guichet unique

Numéro identifiant: 38501

Fonction:

Le chargé d'accueil guichet unique assure auprès des adhérents (exploitants agricoles, salariés et non-salariés agricoles) et des tiers (professionnels de santé, etc.) de la MSA un premier niveau d'information sur les domaines de la santé, de la retraite, de la famille et des cotisations, en vue de les renseigner et de les aider dans leurs démarches.

Missions principales:

- Accueil multicanal hors rendez-vous des adhérents ainsi que des tiers (accueil électronique, accueil physique et téléphonique non programmé) et prise en compte des demandes entrantes
- Gestion de l'accueil physique et téléphonique dans des situations complexes
- Conduite d'entretiens physiques ou téléphoniques sur rendez-vous
- Accompagnement personnalisé dans les formalités et dans l'utilisation des services de la MSA lors d'un entretien programmé ou non
- Formalisation et partage des informations recueillies auprès des adhérents
- Participation à la qualité de service et à son amélioration
- Participation aux campagnes d'appels sortants

Compétences:

Bloc de compétences 1 : Accueillir les adhérents de la MSA et les tiers en environnement multicanal

- Accueillir les adhérents et les tiers en adaptant sa communication au profil des interlocuteurs et en veillant à faciliter l'accueil des publics étrangers ou en situation de handicap afin de réussir la prise de contact.
- Analyser les demandes entrantes (écrites ou orales) en identifiant le motif et le besoin de l'adhérent afin de l'informer ou de l'orienter vers le bon interlocuteur.
- Répondre à une sollicitation simple, orale ou écrite, en appliquant les fondamentaux des techniques de communication selon le canal de contact utilisé et en respectant le périmètre de son activité afin d'apporter une réponse à l'adhérent.

- Informer les adhérents sur l'ensemble des domaines couverts par la MSA (santé, retraite, famille, cotisations), dans le respect de la législation en vigueur et en s'assurant de sa compréhension pour favoriser l'accès aux droits.
- Organiser son activité en gérant les flux d'appels ou de visiteurs et en planifiant les rendez-vous avec les adhérents (sur demande ou sur proposition) pour leur apporter des réponses dans les meilleurs délais.
- Prévenir les situations complexes lors de l'accueil des adhérents en s'appuyant sur les outils disponibles et en adoptant une posture bienveillante en vue de prévenir les risques psychosociaux.
- Repérer lors de l'échange avec l'adhérent des signaux de fragilité morale et sociale en étant attentif à son discours et à son comportement pour désamorcer une situation conflictuelle.
- Gérer une situation d'accueil difficile en adaptant son attitude et son discours afin de trouver une solution appropriée et personnalisée.

Bloc de compétences 2 : Accompagner les adhérents de la MSA dans leurs démarches

- Rechercher des informations sur la législation en matière de retraite, de santé, de famille, de cotisations en s'appuyant sur les ressources et outils disponibles en vue d'apporter des réponses fiables et actualisées aux adhérents.
- Préparer un entretien avec un adhérent en analysant les informations collectées sur sa situation, en identifiant les points clés et les questions à poser en vue de cerner ses attentes et d'apporter une réponse complète.
- Conduire un entretien avec un adhérent dans le respect des règles de confidentialité et en mettant en œuvre les techniques d'entretien spécifiques à un rendez-vous téléphonique, en visioconférence ou à un rendez-vous en face-à-face, afin de favoriser le bon déroulement de l'échange.
- Faire le point avec l'adhérent sur sa situation personnelle et professionnelle en identifiant les aides et les prestations sociales auxquelles il peut prétendre afin de faciliter son accès à de nouveaux droits.
- Accompagner un adhérent dans ses démarches liées à de nouvelles demandes de prestations ou de services en lui présentant les formulaires à compléter et les pièces nécessaires afin que sa situation soit à jour et que ses droits soient calculés au plus juste.
- Promouvoir l'offre de services en ligne de la MSA auprès d'un adhérent en identifiant ceux pertinents au regard de ses besoins afin de l'inciter à les utiliser.

Bloc de compétences 3 : Assurer le suivi des dossiers des adhérents de la MSA

- Saisir les informations recueillies sur l'adhérent en utilisant les outils de la MSA, dans le respect des règles de protection des données, en vue de tracer les échanges et les documents transmis ou reçus.
- Coopérer avec les autres services et acteurs de la MSA en leur transférant les demandes les concernant et en leur communiquant les informations recueillies pour une étude potentielle des droits.

- Vérifier les informations et les documents transmis par les adhérents en veillant à la convergence des données dans le système d'information en vue de garantir leur authenticité et la complétude du dossier.
- Questionner ses pratiques professionnelles en matière d'accueil en vue de les améliorer et de contribuer à la qualité de service, au regard des orientations stratégiques pluriannuelles de la MSA (Convention d'Objectifs et de Gestion et Contrat Pluriannuel de Gestion).
- Se tenir à jour des nouveautés législatives de son périmètre d'activité et des règles de fonctionnement internes en utilisant les ressources disponibles afin de maintenir les compétences, d'actualiser les pratiques et d'apporter des réponses fiables aux adhérents.
- Réaliser les campagnes d'appels sortants en contactant les adhérents issus du fichier cible et en utilisant le script pour les informer sur les prestations sociales et les services auxquels ils peuvent prétendre.

Métiers accessibles via la certification:

- Agent d'accueil
- Correspondant d'accueil
- Téléconseiller
- Assistant clientèle

Prérequis nécessaires à la formation:

Être un salarié relevant de la branche professionnelle de la MSA exerçant la fonction de chargé d'accueil ou dans le cadre d'une mobilité interne.