

## CQP Opérateur de la protection sociale

### Missions principales:

L'opérateur de protection sociale travaille en production (back office). Il traite et gère les demandes relatif au domaine législatif concerné.

### Compétences:

#### Bloc de compétences 1 : Informer les tiers et les adhérents de la MSA

- Assurer la relation téléphonique avec un adhérent ou un tiers en adaptant sa communication aux différents interlocuteurs afin de conforter son analyse du dossier.
- Rédiger un courriel ou un courrier en s'appuyant sur un document standard préétabli le cas échéant en vue de structurer la réponse apportée à l'adhérent ou au tiers.
- Traiter les demandes d'information des adhérents et des tiers relatives à sa législation (famille, retraite, santé ou cotisations) en gérant les priorités en vue de leur apporter une réponse selon les règles fixées par son service.
- Analyser une demande entrante en collectant toutes les informations nécessaires auprès de l'adhérent, du tiers ou du collaborateur l'ayant transférée, en effectuant si nécessaire des recherches complémentaires sur les outils disponibles en vue de la traiter efficacement.
- Répondre aux adhérents et aux tiers en les informant sur leurs droits et obligations en fonction du domaine couvert par le périmètre de son poste pour garantir la satisfaction client.
- Informer un adhérent ou un tiers sur l'utilisation des services dématérialisés en l'inscrivant dans une démarche d'utilisation de ceux-ci en vue de promouvoir l'offre de services en ligne.

#### Bloc de compétences 2 : Réaliser les activités de gestion et de régularisation des dossiers des adhérents de la MSA

- Examiner le dossier d'un adhérent en vérifiant les données et les pièces constitutives en vue de le valider et de le liquider.
- Procéder aux saisies des éléments techniques (informations ou documents) dans les outils de la MSA en respectant les procédures établies afin de créer, compléter ou mettre à jour le dossier d'un adhérent ou d'une entreprise.
- Corriger les anomalies intégrées au plan de contrôle interne et communiquées par la hiérarchie en respectant les procédures internes afin de régulariser le dossier

d'un adhérent ou une entreprise.

- Signaler au coordonnateur toute anomalie détectée en expliquant la situation afin de contribuer à la gestion des risques et à la lutte contre la fraude.

### **Bloc de compétences 3 : Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service de la MSA**

- Coopérer avec les autres services internes et des partenaires externes en leur transférant les demandes les concernant et en leur communiquant les informations nécessaires pour garantir une qualité de service auprès des adhérents.
- Questionner ses pratiques professionnelles en vue de les améliorer, en tenant compte des objectifs du service définis par son encadrement.
- Qualifier la réclamation d'un adhérent ou d'un tiers (trésorerie, notaire, offreur de soins, etc.) en analysant les causes et en vérifiant les éléments du dossier afin de cerner le problème.
- Proposer une solution personnalisée à l'émetteur de la réclamation en fonction du problème identifié et en y répondant dans les délais impartis afin de maintenir la relation de confiance de l'adhérent ou du tiers.
- Rechercher des informations sur la législation en matière de retraite, de santé, de famille, de cotisations en s'appuyant sur les ressources et outils mobilisables en vue d'apporter des réponses fiables aux adhérents et aux tiers.

### **Métiers accessibles via la certification:**

- Opérateur de prestations
- Opérateur de cotisations

### **Prérequis nécessaires à la formation:**

Aucun