

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE GESTION



Caractérisation de l'évolution du métier à horizon 2025

1 Cœur de métier

- La **proportion des activités à faible technicité** (gestion du quotidien, saisie des dossiers,... - aujourd'hui majoritaires en termes de volume d'activité) dans le quotidien des équipes diminue en faveur **des activités à forte technicité** (analyse et gestion des anomalies, contrôle des dossiers... - aujourd'hui minoritaires en termes de volume d'activité).
- Cette transformation pourrait être accompagnée d'une **automatisation** voire d'une **externalisation** des tâches à faible technicité selon les structures et les choix stratégiques.

2 Interactions et orientation adhérent

- Les **interactions entre les gestionnaires et les clients sont plus fréquentes** en raison du développement du numérique et de l'exigence d'instantanéité qui en découle.
- L'**orientation client est amenée à se développer au sein des équipes de gestion** : cette évolution **ne se limite pas aux modalités de communication avec les clients** (écrite ou orale), il s'agit **d'une transformation des « modes de pensée »**.

3 Organisation, outils et modes de fonctionnement des équipes

- La **spécialisation des sous-familles « Gestion du contrat » et « Gestion des prestations » est remise en question** au profit de l'émergence **d'un back-office renforcé et d'une nouvelle fonction, au croisement de la gestion et du commercial (relation à distance)**.
- La **distinction collectif / individuel** perdue au sein des services de gestion des mutuelles.
- La fonction **Gestion collabore plus étroitement avec d'autres fonctions de l'entreprise** : commerciale, marketing, conception produits...
- Le **portefeuille d'outils de gestion existants est optimisé et amélioré**, et de nouveaux outils sont développés (applications, solutions webs...).

Evolution souhaitée des compétences

1 Compétences qui resteront stables

	Technique (Tech.)	Comportemental (Comp.)
Prendre en compte la réglementation spécifique santé / prévoyance dans l'élaboration d'une solution adaptée en fonction de l'interlocuteur et de la problématique – (T)*	X	
Maîtriser les applicatifs informatiques spécifiques à la gestion – (T)*	X	
Assurer le suivi de son activité (tableaux de bord) – (T)*	X	
Analyser et traiter les dossiers des adhérents, de l'adhésion à la radiation – (1)*	X	
Etudier la recevabilité des dossiers en contrôlant les pièces justificatives et éléments d'information nécessaires au traitement des situations – (1)*	X	

* (T) : transverse (1) : spécifique à la sous-famille « Gestion des contrats » (2) : spécifique à la sous-famille « Gestion des prestations » (3) : spécifique à la sous-famille « Encadrement / Animation des unités / centres de gestion »

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE GESTION

Evolution souhaitée des compétences

1 Compétences qui resteront stables

	Technique (Tech.)	Comportemental (Comp.)
Analyser et traiter les dossiers en utilisant son expertise dans le domaine des processus de traitement des prestations santé / prévoyance – (2)*	X	
Assurer le traitement du courrier associé à son activité – (1),(2)*	X	
Participer à la définition des objectifs opérationnels et à la mise en place des actions pour les atteindre – (3)*	X	
Participer à la prise de décision stratégique (structuration des données nécessaires – tableaux de bord, bilans... –, reporting aux décisionnaires...) – (3)*	X	

2 Compétences qui gagnent en importance

	Tech.	Comp.	Développement
Analyser la conformité et la qualité des données, de la production - conduire et suivre des actions d'amélioration – (T)*	X		Important
Identifier et prendre en compte l'organisation et l'environnement de la mutuelle dans son activité professionnelle – (T)*	X		Mesuré
Traiter et enregistrer les réclamations clients et tiers – (1),(2)*	X		Important
Maîtriser le traitement des anomalies des flux dématérialisés – (1),(2)*	X		Mesuré
Effectuer des opérations liées à l'appel de cotisation : appels, encaissements, relance des clients en impayés – (1)*	X		Important
Animer et fédérer l'équipe autour des objectifs opérationnels et des projets de changement – (3)*	X		Important
Contrôler les dossiers traités par des collaborateurs, mettre en place des plans d'action / proposer des évolutions de procédures pour minimiser les erreurs – (3)*	X		Mesuré
Accompagner le développement des compétences de l'équipe – (3)*	X		Mesuré
Adapter sa communication à l'interlocuteur et au canal utilisé – (T)*		X	Très important

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE GESTION

Evolution souhaitée des compétences

3

Compétences qui perdront en importance

	Tech.	Comp.	Recul
Assurer le classement et l'archivage des pièces et documents – (2),(3)*	X		Mesuré
Apporter un support technique aux gestionnaires et transmettre des savoir-faire – (3)*	X		Mesuré

4

Compétences émergentes

	Tech.	Comp.	Développement
Etre orienté adhérent – (T)*		X	Très important
Travailler en mode collaboratif (communication, réactivité, adaptation aux contraintes) – (T)*		X	Important
Etre agile – (T)*		X	Important

* (T) : transverse (1) : spécifique à la sous-famille « Gestion des contrats » (2) : spécifique à la sous-famille « Gestion des prestations »
(3) : spécifique à la sous-famille « Encadrement / Animation des unités / centres de gestion »

FICHE DE SYNTHÈSE - FAMILLE GESTION

Leviers à mettre en place ou à renforcer

Objectifs	Leviers	Horizon	Faisabilité	Atteinte des objectifs
Capitaliser sur les compétences et l'innovation internes	Mettre en place des outils adéquats : GED, mise à jour des outils...	Court terme	Moyenne	Fort
Fidéliser les collaborateurs	Développer une marque employeur solide	Moyen terme	Moyenne	Moyen
Améliorer l'efficacité des formations	Développer la formation hors poste	Moyen terme	Faible	Moyen
Valoriser la fonction	Renforcer le recrutement en interne	Court terme	Moyenne	Faible
	Développer les formations diplômantes	Moyen terme	Moyenne	Moyen
Favoriser le diffusion des connaissances et bonnes pratiques	Faire intervenir des collaborateurs d'autres services	Court terme	Moyenne	Moyen
	Développer le tutorat intergénérationnel (nouvelles technologies)	Court terme	Moyenne	Faible
Sécuriser les recrutements	Adapter les modalités de recrutement aux profils cibles	Court terme	Forte	Moyen
	Diversifier les profils dans les équipes	Moyen terme	Faible	Faible
	Définir le profil / compétences recherchés avec les métiers	Court terme	Forte	Moyen
	Mettre en place des partenariats avec les écoles	Moyen terme	Fort	Faible
Attirer les talents	Adapter la politique salariale	Court terme	Moyenne	Fort
Accompagner la montée en expertise des équipes	Internaliser les profils d'experts	Court terme	Forte	Moyen
Gagner en flexibilité	Introduire de nouveaux modes de travail (en mode « lab », télétravail...)	Moyen terme	Moyenne	Faible
Valoriser les compétences	Structurer les parcours au sein de la famille gestion	Moyen terme	Moyenne	Faible
	Faciliter les passerelles entre familles		Moyenne	Faible