

FICHE PROFIL POSTE

« Responsable des unités d'accueil et gestion des contrats santé et prévoyance »

ENVIRONNEMENT DU POSTE

CDC M est une mutuelle - organisme privé à but non lucratif régit par le livre II du Code de la Mutualité. Elle assure pour ses adhérents et leurs ayants-droits, dont principalement les fonctionnaires de la Caisse des dépôts et consignations et leur famille, la gestion du régime obligatoire de la Sécurité sociale, du régime complémentaire « frais de soins de Santé » et des contrats de prévoyance (décès, incapacité de travail) ainsi que l'assurance et la caution pour les prêts immobiliers.

La CDC Mutuelle, comme les autres Mutuelles, est soumise au contrôle d'un Commissaire aux comptes et est placée sous la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

La gouvernance de la Mutuelle est assurée par :

- Un Conseil d'administration,
- Un Bureau de conseil d'administration,
- 5 commissions thématiques ;
- Un comité « Audit ».

Le siège administratif de la Mutuelle se situe à Paris avec des unités d'accueil à Angers et Bordeaux.

REFERENT

Directeur opérationnel.

FINALITE DU POSTE

Positionné(e) comme un(e) expert(e) de la gestion en matière de prévoyance et frais de santé, la personne devra coordonner le pilotage de l'activité prévoyance et santé de façon opérationnelle. Elle sera le (la) référent (e) sur les sujets, managera les 3 unités d'accueil (Paris – Angers – Bordeaux). Elle sera également responsable de la fonction clé « vérification de la conformité » au regard des obligations réglementaires.

ACTIVITES PRINCIPALES

La personne devra assurer les missions suivantes dans les 3 unités d'accueil (Paris – Angers – Bordeaux) :

- coordonner le pilotage de l'activité prévoyance et santé de façon opérationnelle - gestion des flux, de la production (gestion administrative des contrats prévoyance et santé, calcul des primes...), planification et coordination de l'accueil téléphonique et physique des adhérents par le biais d'une équipe de gestionnaires répartis sur les sites de Paris, Bordeaux et Angers,
- veiller au bon déroulement de l'organisation du travail journalier et répartir les tâches des équipes,
- s'assurer de la conformité du paramétrage dans le cadre du logiciel informatique et auprès des différents partenaires/prestataires,
- collaborer aux audits,
- participer à la mise en œuvre des objectifs et déclinaison des ressources nécessaires,
- contrôler l'application des procédures et de la qualité des réponses apportées,
- établir le prévisionnel et collecter les données concernant l'activité et suivre les anomalies,
- assurer un reporting régulier de l'activité des 3 unités d'accueil au directeur opérationnel,
- participer aux recrutements, former les nouveaux gestionnaires et les faire monter en compétences,
- évaluer individuellement la qualité du travail des gestionnaires et évaluer collectivement son équipe,
- être en capacité d'assurer le remplacement partiel des responsables d'accueil,
- établir les statistiques hebdomadaires en lien avec la chargée MOA Statistiques,
- être force de proposition sur les améliorations nécessaires au suivi des dossiers adhérents, au développement des unités d'accueil et à la satisfaction des bénéficiaires,
- partager les bonnes pratiques entre les 3 unités d'accueil,
- animer des réunions d'équipes,
- maîtriser et rendre compte des activités en lien avec la fonction clé « vérification de la conformité » au regard de l'ACPR.

QUALITES REQUISES :

- Curiosité, qualité d'écoute
- Esprit collaboratif
- Orientation bénéficiaire et résultat
- Autonomie
- Capacité à influencer et rassurer
- Efficacité, sens de l'organisation
- Créativité, agilité, ouverture d'esprit
- Compréhension des enjeux et des problématiques adhérents
- Appétence pour la conduite du changement
- Capacité rédactionnelle
- Bon relationnel
- Maîtrise du pack office et plus particulièrement Excel, Access.

DUREE DE TRAVAIL :

- Poste à temps plein en CDI.

LIEU DE TRAVAIL

- Le poste est situé au siège administratif de CDC Mutuelle – Paris 13.

CONTRAINTES PARTICULIERES

- Déplacements réguliers en province à prévoir.

PROFIL

De formation supérieure, la personne aura validé une expérience managériale et opérationnelle réussie dans le domaine de la protection sociale complémentaire (santé/prévoyance) et de la relation clients. Une bonne maîtrise de l'environnement et de la réglementation de l'Assurance de personnes sont indispensables.

*Envoi des candidatures par courrier manuscrit comprenant une lettre de motivation
et un curriculum vitae à :
CDC MUTUELLE
A l'attention de Mr le Directeur opérationnel
12 Avenue Pierre Mendès-France
75013 PARIS*