C1130
GESTIONNAIRE EN PROTECTION SOCIALE

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil de prestations sociales
- Conseiller / Conseillère en assurance produits d'épargne
- Conseiller / Conseillère entreprise retraite
- Conseiller / Conseillère prévoyance santé
- Gestionnaire allocataires
- Gestionnaire compte entreprise en assurances
- Gestionnaire cotisations en assurances
- Gestionnaire de carrières
- Gestionnaire de comptes cotisants
- Gestionnaire de contrats individuels
- Gestionnaire de prestations assurance maladie
- Gestionnaire de prestations sociales
- Gestionnaire du recouvrement
- Gestionnaire frais de santé
- Gestionnaire prestations en assurances
- Gestionnaire santé en assurances
- Technicien / Technicienne du service médical

Définition

Au cœur de la relation et du service à l'usager, le Gestionnaire protection sociale gère l'ensemble des événements liés à son dossier ou contrat dans le strict respect des différentes réglementations en vigueur.

- Procède à l'étude du dossier de l'usager (adhérent, assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gérer l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente
- Identifie, gère et vérifie les prestations et/ou l'ensemble des pièces du dossier et/ou du contrat
- Qualifie et met à jour les dossiers et fichier adhérents
- Informe par tout moyen les usagers et les accompagne dans la gestion de leur dossier, les orienter vers l'interlocuteur compétent si nécessaire et leur proposer une offre de services adaptée
- Traite les réclamations courantes (prestations, régularisation, cotisations, créances, ...)
- Accompagne l'adhérent/l'usager, avec une posture de conseil, pour faciliter ses démarches et assurer la continuité des droits

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac.
Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur de la protection sociale sans diplôme particulier.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Appliquer un cadre juridique ou réglementaire

Développement économique

- Traiter les demandes et réclamations des clients selon la procédure établie et en proposant des solutions adaptées
- Présenter ou proposer une prestation, un produit ou un service, et en assurer le cas échéant la valorisation

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Contrôler la conformité des données
- Faire preuve d'ouverture d'esprit et d'impartialité en étant factuel
- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique
- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique
- Analyser une situation et produire un diagnostic

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Traiter des informations sensibles avec discrétion en respectant les règles du secret professionnel

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Collaborer avec d'autres membres de l'équipe pour améliorer la qualité du service

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'écrit de façon appropriée
- S'adapter à son interlocuteur

Management, Social, Soin

- Conseiller, accompagner une personne

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de sens des responsabilités

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Régimes de protection sociale et des règlementations associées**
- **Procédures de traitement de son domaine de compétence : santé, prévoyance, retraite, prestations sociales et familiales, recouvrement des cotisations**

Techniques professionnelles

- Capacité à structurer des informations complexes — Transition numérique
- Sens de l'organisation et de la planification

Normes et procédés

- Règles spécifiques à la distribution de produits d'assurances
- **Règlementation de la lutte anti blanchiment et de lutte contre la fraude**
- **Protection des données personnelles** — Transition numérique
- Législation sociale

Contextes de travail

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Publics spécifiques

- Particuliers
- Usagers

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance
- Service public, défense et sécurité
- Social

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail