



## Fiche métier

### GESTIONNAIRE-CONSEILLER H/F

#### I - Finalité ou objectif principal du poste :

Le Comité National d'Action Sociale (CNAS), association de Loi 1901, propose une offre unique et complète de prestations pour améliorer les conditions matérielles et morales d'existence des agents de la sphère de la fonction publique territoriale et de leur famille.

Dans le cadre de cette activité, le gestionnaire conseiller (H/F) participe à l'amélioration de la qualité de service en offrant un accueil personnalisé aux différents interlocuteurs du CNAS.

Au sein d'une équipe de conseillers, il assure l'accueil, le conseil et l'orientation des demandes des bénéficiaires, des adhérents et de tous les interlocuteurs de l'association. Il contribue à la promotion des services et à l'image du CNAS.

#### II - Place dans l'organigramme et généralités

Sous la responsabilité de la direction régionale, le gestionnaire conseiller (H/F) travaille à l'antenne régionale.

Statut : Employé

Qualification : catégorie E1 à E4

#### III - Missions du poste

Le gestionnaire conseiller assure sa mission par le biais de différents supports de communication dont :

- Accueil téléphonique
  - Réceptionner et répondre de façon personnalisée aux demandes d'informations et de conseils (tout type d'interlocuteurs)
  - Orienter et transmettre, le cas échéant, au service concerné et/ou partenaires la demande pour traitement
  - Assurer la promotion de l'offre globale du CNAS : informer le bénéficiaire sur ses droits et des modalités d'accès
  
- Gestion des courriers électroniques
  - Prendre connaissance et accuser réception des courriers électroniques
  - Assurer une réponse qualitative à l'expéditeur (renseignements sur prestations, état de traitement d'un dossier individuel etc) et/ou orienter le courrier vers le destinataire adéquat et ce dans le respect des délais internes.
  
- Accueil physique

A titre secondaire le gestionnaire conseiller sera amené à contribuer aux activités de production ou administratives de l'antenne :

- Reporting de statistiques
- Tâches administratives (gestion des NPAI, envoi de cartes de membre, mise à jour de documents....)
- Traitement de prestations simples
- Tri, Classement
- Aide au courrier (tri...)

Il travaille en relation étroite avec sa direction régionale à qui il rend compte de toute situation particulière. Il pourra être amené à faire quelques déplacements et réunions extérieures.

*La liste des missions n'est pas exhaustive et pourra être adaptée en fonction des nécessités de service.*

#### **IV- Compétences**

Pour assurer sa fonction, le gestionnaire conseiller doit être en capacité d'exploiter :

- des applicatifs informatiques métiers
- des supports d'information propres au CNAS

#### Aptitudes relationnelles et comportementales :

- Dimension relationnelle reconnue
- Sens du service
- Adaptabilité à ses divers interlocuteurs, capacité à gérer des situations difficiles
- Aptitude à dialoguer avec les autres, réactif et disponible
- Écoute, analyse, et reformulation pour apporter une réponse adaptée (à la situation et aux besoins de l'interlocuteur)
- Recueil des informations techniques nécessaires au traitement des demandes
- Aptitude à rendre compte, remonter les informations à sa hiérarchie

#### Connaissances techniques

- Excellente maîtrise de la langue française
- Bonne orthographe et qualités rédactionnelles
- Bonne compréhension de l'éventail des prestations du CNAS, de son organisation et de ses différentes instances
- Pratique des outils informatiques usuels (logiciel CNAS, Word, Excel, Outlook, internet...)

#### Formation et diplôme pré-requis :

De niveau Bac à Bac+2 ou expérience équivalente

#### **IV – Relations interpersonnelles du poste :**

Le gestionnaire conseiller est amené à interagir avec:

- En interne : l'équipe de l'antenne, les services du siège.
- En externe : les bénéficiaires, les correspondants, les délégués, les représentants des adhérents, les prospects etc.

#### **V – Catégorie et déroulement de carrière**

Poste	Compétence et technicité	Autonomie	Dimension relationnelle	Gestion	Contribution	Total points	Qualification CCN
degré	1 / 2	1 / 2	3 / 3	1 / 2	1 / 3	1000	E1
points	200 / 290	200 / 290	200 / 410	200 / 290	200 / 410	1690	E4

#### VI – Aires de mobilité :

- Gestionnaire (H/F)
- Gestionnaire animateur (H/F)