101120100 - CONSEILLER(E) SERVICE À L'USAGER

101120100

Créé le **26/05/2025**
Modifié le **18/06/2025**

Employés et cadres - 03

Rubriques de la fiche :

FINALITÉ
ACTIVITÉS
COMPÉTENCES REQUISES
COMPÉTENCES OÙ UNE PROGRESSION...

FINALITÉ

Garantir la réponse aux usagers, et les conseiller sur l'utilisation des offres de services
Garantir l'égalité de traitement entre les différents usagers
Participer à la promotion de l'image de marque de la branche et de la Sécurité sociale

ACTIVITÉS

Gérer la relation client : renseigner et conseiller les usagers/clients ou partenaires, par téléphone, courriel, accueil physique concernant la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'orienter si nécessaire vers les services compétents.

Réaliser les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises.

Réaliser des appels ou courriels sortants, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresser la documentation nécessaire.

Assurer la promotion des offres de services de la branche. Informer, conseiller et orienter dans l'utilisation des outils proposés par la Branche.

COMPÉTENCES REQUISES

1. SAVOIRS (CLIQUER SUR EXIGENCE REQUISE POUR AVOIR LE DÉTAIL DE LA NOTATION)	Exigence requise	Clé
NEW1.1.1.R Problématiques sociales, économiques, culturelles et sociologiques "**Définition de la compétence :** Connaissances des problématiques sociétales, économiques, conjoncturelles et sociologiques **Compétence détaillée :** - Connaissance des politiques publiques et leur mise en œuvre au sein des territoires (LFSS, grandes orientations de politiques publiques, etc.) - Connaissance des principaux acteurs et des opérateurs des politiques publiques : collectivités, services de l'état, tissu associatif, secteur marchand (développement et maintien des services aux familles, DLA : prévenir et aider la gestion des associations) - Connaissance des territoires et des schémas de développement (SDSF et CTG)"	Initiation	
NEW1.1.2.R Orientations stratégiques et politiques de l'Institution et/ou de la branche "**Définition de la compétence :** Orientations politiques et stratégiques de l'Institution (organisation, missions, système de financement de la Sécurité sociale etc.) et/ou de la branche Famille (Convention d'Objectifs et de Gestion) Politique de sécurité du SI (PSSI) Charte nationale d'évolution du SI **Compétence détaillée :** - Orientations politiques et stratégiques de l'Institution - Organisation de la Sécurité sociale et système de financement - Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) - Politique de sécurité du SI / Charte nationale d'évolution du SI / Stratégie IT - Organisation de la branche Famille"	Initiation	
NEW1.1.3.R Orientations stratégiques et politiques de l'organisme "**Définition de la compétence :** Orientations politiques et stratégiques de l'organisme (CPOG de l'organisme, Schémas directeurs, conventions de service etc.) Cartographie des processus (fonctions/activités globales assurées par l'organisme) **Compétence détaillée :** - CPOG de l'organisme - Culture et valeurs de l'organisme - Projet d'entreprise - Schéma directeur par métier - Conventions de service - Projets de l'organisme ou de service"	Pratique courante	
NEW1.1.4.R Organisation de son environnement de travail, du service et du processus concerné "**Définition de la compétence :** Organisation des processus liés à son environnement de travail, des indicateurs qualité liés au périmètre d'activité et connaissance de son niveau de délégation **Compétence détaillée :** - Organisation de la Caisse (services, métiers, etc.) - Rôles et missions des différents interlocuteurs à l'intérieur d'un service - Processus et procédures en vigueur	Pratique courante	

- Indicateurs de performance et de qualité de son activité
- Connaissance de son niveau de délégation"

NEW1.1.5.R Réseau partenarial — Pratique courante

Définition de la compétence :
Rôle, missions et organisation des partenaires externes (Conseil général, collectivités territoriales, etc.)

Compétence détaillée :
- Collectivités territoriales et élus
- Associations
- Entreprises partenaires (fournisseurs, prestataires, crèches privées, etc.)
- Acteurs de la protection sociale (interbranche, pôle emploi, maisons France Services)
- Autres acteurs publics (tutelle, administration, UGAP, etc.)
- Bailleurs

NEW1.2.1.R Législation liée aux prestations familiales — Pratique courante

Définition de la compétence :
Législation et règles d'application relatives aux prestations familiales (conditions d'ouverture des droits, liquidation, suivi, etc.)

Compétence détaillée :
- Enfants, Logement et Complément de revenus

NEW1.2.10.R Droit de la Famille — Initiation

Définition de la compétence :
Obligations légales et réglementaires qui régissent les mariages, l'union libre, les PACS, les diverses formes de désunions (séparation, annulation, divorce), la filiation, l'autorité parentale, la tutelle

Compétence détaillée :
- Les différentes formes d'unions et de désunions
- Les principes de subsidiarité, l'obligation alimentaire (pension alimentaire et prestation compensatoire)
- La médiation familiale
- Le tribunal aux affaires familiales (aide sociale à l'enfance, placement, tutelles etc.)

NEW1.2.2.R Réglementation liée aux aides financières individuelles — Pratique courante

Définition de la compétence :
Réglementation applicable en matière d'Action sociale (règlement intérieur etc.)

Compétence détaillée :
- Réglements intérieurs des partenaires et conditions d'attribution des aides financières individuelles (AFI)
- Circuits de transmission et de validation auprès des partenaires
- Réglement intérieur d'Action sociale de l'organisme

NEW1.2.4.R Législation et réglementation des partenaires — Initiation

Définition de la compétence :
Réglementation applicable au niveau des partenaires (Trésor public, pôle emploi, conseil général, CPAM, intercommunalité, etc.), droit des associations, des PMI

Compétence détaillée :
- Politiques et orientations AS et articulation avec les orientations et la politique sociale et familiale de la branche Famille
- Offres de services des principaux partenaires
- Organismes partenaires / collectivités, associations entreprises et leur organisation
- Enjeux du Schéma départemental de services aux familles (SDSF) et de la Convention territoriale globale (CTG)

NEW1.2.8.R Droit de la Sécurité sociale — Initiation

"**Définition de la compétence :**
Réglementation de la Sécurité sociale. Connaissance des règles de droit applicables au recours contre tiers, à l'instruction de dossiers contentieux particuliers ou à la résolution des dossiers de contestations amiables (CRA)

Compétence détaillée :
- Sources du droit
- Organisation du régime général et ses branches
- Financement
- Contentieux"

2. SAVOIRS FAIRE MÉTIERS (CLIQUER SUR EXIGENCE REQUISE POUR AVOIR LE DÉTAIL DE LA NOTATION)	**Exigence requise**	**Clé**

NEW2.1.1.R Relation usager (allocataires, partenaires, tiers, etc.) — Pratique courante

Définition de la compétence :
Techniques de gestion de la relation client (normes de présentation et de langage, écoute active, reformulation, personnalisation, directivité et conclusion de l'entretien, offre sur rebond, etc.)

Compétence détaillée :
- Analyse de la situation allocataire
- Définition de l'offre de service adaptée
- Utilisation adaptée des différents canaux (accueil physique, accueil téléphonique, mails, réponses par courrier, appels sortants, etc.)

NEW2.1.2.R Traitement des dossiers — Pratique courante

Définition de la compétence :
Techniques de prise en charge et de traitement des dossiers

Compétence détaillée :
- Analyse des documents et de la demande réceptionnée dans son intégralité
- Application des bonnes pratiques de traitement d'un dossier
- Traitement des dossiers complexes / situations particulières
- Utilisation adaptée des différents outils à disposition pour traiter les dossiers (NIMS, @doc, partenaires…)
- Adoption d'une démarche pro active

NEW2.3.2.R Techniques de recouvrement

Initiation

Définition de la compétence :
Procédures et méthodes de recouvrement (amiable et contentieuse)

Compétence détaillée :
- Techniques socles de recouvrement (analyse du motif de l'indu et des caractéristiques du débiteur, règles en matière de prescription calcul délai, etc.)
- Techniques de recouvrement amiable (enregistrement des modalités et procédures de recouvrement des indus, traitement des signalements liés à la défaillance, etc.)
- Techniques de recouvrement forcé (mise en œuvre des procédures pour obtention d'un titre exécutoire, mise en œuvre des procédures de recouvrement forcé, etc.)
- Traitement en CRA (demandes de remises, préparation pré-PV et exploitation retour de commission)
- Techniques spécifiques de recouvrement (gestion des oppositions, gestion du sur-endettement)

NEW2.6.3.R Gestion de l'information et/ou de la documentation — Pratique courante

Définition de la compétence :
Techniques de diffusion de l'information, de gestion des bases documentaires et de veille documentaire

Compétence détaillée :
- Administration d'une base documentaire (bulletinage, catalogage, thésaurus, etc.)
- Gestion des abonnements et des prêts
- Recherche documentaire
- Veille internet et réseaux sociaux

NEW2.8.1.R Outils bureautiques — Pratique courante

"**Définition de la compétence :**
Production de documents pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser des travaux
Adaptation de documents en fonction de l'usage envisagé

Compétence détaillée :
- Traitement de texte et mise en page (Word), Tableur de feuilles de calcul (Excel)
- Diaporama - Powerpoint (mise en forme, gestion des diapositives etc.)
- Edition textuelle (mise en forme des caractères d'un texte, saisie etc.)"

NEW2.8.2.R Outils collaboratifs — Pratique courante

Définition de la compétence :
Solutions partagées de communication, de production et de coordination accessibles à différents participants

Compétence détaillée :
- Outils de communication (messagerie instantanée, réseau social interne etc.)
- Outils de production (document partagé, sondage en ligne, tableau de bord intéractif etc.)
- Outils de coordination (agenda, planificateur, cloud etc.)

NEW2.8.4.R Techniques de traitement des applications métier et outils associés — Pratique courante

Définition de la compétence :
Sources d'informations (modes opératoires, guides et manuels d'utilisateurs, base de données), procédures de travail (prestations familiales/sociales, comptable, informatique, édition des composants, paie…) et fonctionnalités associées

Compétence détaillée :
- Prestations individuelles (outils de contrôle des flux, de traitement des prestations individuelles, de production documents sortants, de suivi des pièces, d'interface avec le SI, etc.)
- Prestations collectives (outils d'aide financière d'action sociale, de maîtrise de l'activité et de l'information en action sociale, etc.)
- Aide financière individuelle (outils d'aide financière individuelle, d'aide aux temps libres et d'allocation au logement temporaire, etc.)
- Recouvrement (outils de recouvrement amiable et contentieux)
- Gestion des pensions alimentaires
- Relations avec les clients externes (usagers : démarches et simulations usagers, espace usagers, gestion de la relation usager ; partenaires : espace partenaires)
- Fonctions transverses (GA/Paie, développement RH, finance, comptabilité, budget, contrôle de gestion, patrimoine immobilier, domotique, inventaire comptable, uutil de sollicitation, etc.)
- Gestion du SI (outils de pilotage de la Fonction SI, de production exploitation supervision , d'Api Management et de BPM, etc.)
- Pilotage (tableaux de bord et outils de projection / simulation, etc.)
- Outils de décisionnel et technologies big data et datamining
- Open data et Open innovation (démarches appelées à s'enrichir et à s'améliorer au fur et à mesure que de nouvelles données sont publiées, process d'innovation basés sur le partage et l'ouverture des données, etc.)
- Nomenclature et modèle (nomenclatures des territoires et adresses, des modèles de documents, etc.)

NEW2.9.1.R Techniques de recherche et veille d'information — Pratique courante

"**Définition de la compétence :**
Recherche et veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir informé de l'actualité d'un sujet

Compétence détaillée :
- Identification et utilisation d'un moteur de recherche ou d'un service en ligne
- Evaluation de la source d'une information (indices de qualité d'une page web, d'une information ou d'une image etc.)"

NEW2.9.4.R Techniques de sécurité de l'environnement numérique — Pratique courante

"**Définition de la compétence :**
Sécurité des équipements, des communications et des données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données

Compétence détaillée :
- Règles de sécurité (sécurité des mots de passe, identification des situations de phishing, identification des sources d'infection d'un ordinateur, principe d'authentification sécurisée etc.)
- Sécurité des équipements (verrouillage d'accès, mise à jour d'anti-virus etc.)
- Sécurité d'un site web (wifi sécurisé, Https etc.) "

---

3. SAVOIRS FAIRE TRANSVERSES — **Exigence requise** — **Clé**

NEW3.1.1.R Adaptabilité — Pratique courante

Définition de la compétence :
Adopter le comportement approprié face à une situation.

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : S'adapter à des situations connues et récurrentes et/ou des interlocuteurs réguliers
2- Pratique courante : S'adapter à des situations variées et/ou des interlocuteurs variés
3- Maîtrise : S'adapter à des situations nouvelles et/ou des interlocuteurs nouveaux
4- Expertise : S'adapter rapidement et en toutes circonstances à toute situation.

NEW3.1.2.R Autonomie — Pratique courante

Définition de la compétence :
Mener seul sa mission dans son périmètre d'activité tout en informant sa hiérarchie

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Accomplir ses activités professionnelles dans le cadre d'un planning de travail pré-établi en ayant recours ponctuellement à ses collègues et/ou à sa hiérarchie
2- Pratique courante : Accomplir ses activités professionnelles dans le cadre d'objectifs prédéfinis en réalisant des points de situations périodiques et/ou en proposant des solutions dans son périmètre d'activité
3- Maîtrise : Accomplir ses activités professionnelles impliquant la définition d'objectifs opérationnels et proposer des solutions dans son périmètre d'activité à sa hiérarchie pour décision
4- Expertise : Accomplir ses activités impliquant la définition d'objectifs et la négociation des moyens correspondants et prendre des décisions dans son périmètre d'action en informant sa hiérarchie

NEW3.1.3.R Anticipation/Veille/ Alerte — Pratique courante

Définition de la compétence :
S'appuyer sur des sources d'information, repérer celles qui peuvent être utiles et/ou alerter les interlocuteurs concernés

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Connaître et utiliser les différentes sources d'information existantes pour se tenir informé des évolutions en cours.
2- Pratique courante : Actualiser les informations existantes et transmettre aux personnes compétentes les informations concernant le champ de son activité.
3- Maîtrise : Rechercher de nouvelles (sources) d'information, (sélectionner celles qui sont pertinentes) afin d'anticiper les évolutions à venir et d'alerter les personnes concernées.
4- Expertise : Identifier les évolutions et produire une analyse prospective afin de faciliter la prise de décision.

NEW3.1.5.R Analyse/Diagnostic — Pratique courante

Définition de la compétence :
Dans son environnement professionnel, identifier les éléments d'un problème ou d'une situation, les hiérarchiser et en déduire les conséquences et implications pour le domaine d'activité

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Analyser une situation pour en identifier les principales caractéristiques
2- Pratique courante : Au travers de l'analyse d'une situation, repérer et formaliser les problématiques en jeu en vue d'en identifier les différents éléments
3- Maîtrise : Réaliser le diagnostic d'une situation en mettant en évidence les problématiques, en caractérisant les enjeux et en déduisant les impacts
4- Expertise : Réaliser le diagnostic approfondi d'une situation et proposer des actions adaptées à la résolution des problématiques analysées

NEW3.1.6.R Résolution de problèmes/ Conceptualisation — Pratique courante

Définition de la compétence :
Appliquer, adapter ou concevoir des solutions afin de résoudre un problème ou d'améliorer les systèmes existants

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Traiter un problème connu et récurrent selon une procédure et/ou méthode de travail identifiées.
2- Pratique courante : Traiter un problème nouveau et spécifique en proposant des adaptations de procédures et/ou méthodes de travail identifiées
3- Maîtrise : Construire des solutions adaptées de résolution de problèmes dans son domaine d'activité
4- Expertise : Construire des solutions pour résoudre des problèmes relevant de plusieurs domaines d'activités

NEW3.1.7.R Gestion des situations difficiles — Pratique courante

Définition de la compétence :
Maîtriser les situations difficiles rencontrées et mettre en œuvre des actions adaptées

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Repérer à temps une situation de tension susceptible de dégénérer en conflit et alerter le bon interlocuteur (hiérarchie ou collègue) susceptible de la résoudre.
2- Pratique courante : Apaiser une situation de tension en adoptant le mode de communication approprié et en initiant des actions adaptées à la situation
3- Maîtrise : Savoir analyser les causes des situations de tension rencontrées et proposer les actions permettant qu'elles ne se reproduisent pas
4- Expertise : Identifier les sources de tension potentielles et concevoir des solutions adaptées pour résoudre et prévenir durablement les situations difficiles

NEW3.1.8.R Organisation du travail/optimisation des moyens — Pratique courante

Définition de la compétence :
Organiser des activités en optimisant l'utilisation des ressources en fonction de la charge et des résultats à atteindre

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Prioriser ses activités en fonction des objectifs à atteindre et organiser son temps de travail en conséquence
2- Pratique courante : Organiser les activités de son domaine d'intervention en fonction des objectifs à atteindre et en répartissant les ressources à disposition
3- Maîtrise : Optimiser l'organisation des activités de son domaine d'intervention en ajustant en permanence ressources, charges et résultats à atteindre.
4- Expertise : Diagnostiquer l'organisation existante, identifier les axes de progrès et concevoir les nouveaux modes organisationnels dans un objectif d'efficience

4. SAVOIRS FAIRE RELATIONNELS	**Exigence requise**	**Clé**
NEW4.1.12.R Proactivité	Pratique courante	

"**Définition de la compétence :**
Devancer une demande en ayant une attitude dynamique et une posture d'anticipation

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Faire preuve d'un esprit d'initiative dans le cadre d'un périmètre d'activité bien défini
2- Pratique courante : Aller au devant des demandes afin de mieux satisfaire les besoins de ses interlocuteurs (allocataires, partenaires, clients internes, etc.)
3- Maîtrise : Intégrer dans les pratiques de son entité / son équipe une démarche d'anticipation des besoins en vue d'améliorer son offre de services
4- Expertise : Définir de nouvelles actions, méthodes, offres plaçant son organisme dans une stratégie de réponse globale aux besoins de ses publics"

NEW4.1.14.R Esprit d'équipe — Maîtrise

Définition de la compétence :
Participer à l'atteinte d'un objectif partagé, collaborer avec son environnement professionnel, créer les conditions de l'échange dans un objectif de cohésion d'équipe et d'efficacité collective

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Entretenir des relations constructives avec son environnement professionnel en vue de participer à l'atteinte d'un objectif partagé
2- Pratique courante : Créer des relations efficaces et réciproques avec son environnement professionnel afin de favoriser les conditions de l'échange et de l'écoute mutuelle pour atteindre un objectif partagé
3- Maîtrise : Susciter l'entraide dans son équipe / entité, et fluidifier les échanges et les relations en vue de développer la cohésion d'équipe
4- Expertise : Porter et co-construire une vision commune au sein de son équipe / entité en vue de développer la cohésion d'équipe

---

NEW4.1.15.R Capacité à interargir — Pratique courante

Définition de la compétence :
Interagir avec des individus et des petits groupes pour échanger dans divers contextes de façon ponctuelle et récurrente

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Adopter les bonnes pratiques pour interagir au sein d'un environnement de travail connu (courriel, messagerie instantanée, réunion collective en présentiel ou à distance etc.)
2- Pratique courante : Adapter ses pratiques de communication et d'usage des outils collaboratifs pour interagir dans un environnement de travail différent ou nouveau
3- Maîtrise : Proposer des modalités d'interaction adaptées en fonction des objectifs visés et du public
4- Expertise : Faciliter les interactions au sein d'un groupe en veillant à la fluidité des échanges, et en étant attentif au respect de la parole de chacun

---

NEW4.1.3.R Ecoute active — Maîtrise

Définition de la compétence :
Adopter une attitude réceptive et bienveillante, favoriser l'échange en vue d'identifier la situation et/ou les attentes de son interlocuteur.

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Ecouter son interlocuteur, engager un échange en vue de comprendre sa situation et/ou ses attentes
2- Pratique courante : Ecouter son interlocuteur, analyser et comprendre sa demande afin d'apporter une réponse adaptée.
3- Maîtrise : Pratiquer une écoute active en reformulant le cas échéant les propos d'un interlocuteur en vue d'instaurer un échange constructif
4- Expertise : Ecouter et comprendre son interlocuteur (point de vue, stratégie d'action…) en toutes circonstances et modifier/adapter instantanément et efficacement sa réponse.

NEW4.1.4.R Force de conviction/ Négociation — Initiation

Définition de la compétence :
Développer un argumentaire clair et précis afin de convaincre et susciter l'adhésion.

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Echanger en utilisant des faits et informations disponibles pour persuader un ou plusieurs interlocuteurs
2- Pratique courante : Argumenter en tenant compte des points de vue exprimés afin de convaincre
3- Maîtrise : Convaincre ses interlocuteurs en rapprochant les points de vue et aboutir à un accord
4- Expertise : Concevoir une stratégie de négociation et créer les conditions de sa réussite

---

NEW4.1.7.R Conseil / Assistance — Pratique courante

Définition de la compétence :
Assister un interlocuteur dans sa réflexion, ses choix et actions pour apporter une solution ou réponse appropriée

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Assister un interlocuteur exprimant un problème et/ou besoin en lui offrant une écoute et en l'orientant dans la recherche de solution(s)
2- Pratique courante : Analyser la situation d'un interlocuteur exprimant un problème et/ou besoin et lui apporter les explications et/ou la solution ou réponse appropriées
3- Maîtrise : Identifier avec l'interlocuteur ses besoins exprimés ou non et construire avec lui une solution ou une réponse appropriées
4- Expertise : Conseiller, sur la durée, un ou plusieurs Interlocuteurs, dans la recherche et/ou l'élaboration de solutions pour résoudre une situation complexe

---

NEW4.1.8.R Posture de service — Pratique courante

Définition de la compétence :
Fournir une prestation à partir d'un besoin en créant une relation de confiance pérenne et en s'assurant de la satisfaction client

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Analyser les demandes de l'interlocuteur pour proposer un service adapté dans une démarche d'écoute client
2- Pratique courante : Identifier les besoins de l'interlocuteur dans sa globalité, et proposer un service adapté dans une logique de satisfaction client
3- Maîtrise : Concevoir et mettre en place une démarche de recensement des besoins et d'évaluation de la satisfaction client en vue d'identifier des axes d'amélioration en matière de qualité de service
4- Expertise : Concevoir et mettre en place une offre de services avec des actions adaptées, des indicateurs de performance et de satisfaction-client et des instances dédiées permettant de piloter la relation de service

---

COMPÉTENCES OÙ UNE PROGRESSION EST ATTENDUE X