101110100 - TECHNICIEN(NE) GCA

101110100

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

Identifier, référencer et fiabiliser les personnes et les tiers afin d'optimiser les processus utilisant ces données, et de garantir l'accès aux droits des allocataires et le paiement à bon droit des différentes prestations de la branche Famille

ACTIVITÉS

Analyser et gérer les dossiers individuels des allocataires pour garantir à chacun le versement du juste droit :

Recueillir les pièces nécessaires et en vérifier la cohérence

Assurer le traitement et le suivi du dossier

Veiller à la qualité du dossier : fiabiliser les données, détecter et analyser les anomalies (y compris en cas de liquidation automatique)

Apporter une réponse aux éventuels contacts mails associés au dossier

Détecter et analyser les droits potentiels dans une logique d'accès aux droits

Assurer la réponse aux demandes des usagers ou des tiers par mail ou par téléphone

Renseigner, orienter et conseiller les usagers dans le cadre du parcours séparation pour faciliter l'accès aux droits, ainsi qu'aux services internes (action sociale, travailleur social etc) et/ou aux partenaires (professionnels de justice, protection sociale, associations etc)

Accompagner et promouvoir les démarches en ligne auprès des usagers

Contacter proactivement l'allocataire dans le cadre du traitement de son dossier en choisissant le canal adéquat (téléphone, accueil physique etc) afin de :

Fiabiliser ou accompagner le traitement du dossier (coproduction téléphonique privilégiée)

Anticiper une échéance pour éviter une rupture de droits

Informer du traitement du dossier

Prévenir et expliquer la notification d'un indu

Aider au maintien et/ou à l'accès aux droits

Utiliser la documentation mise à disposition pour la gestion de son activité et tenir à jour ses connaissances

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	Pratique courante	

- 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"

NEW1.1.3.R Orientations stratégiques et politiques de l'organisme — Initiation

"**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"

NEW1.1.5.R Réseau partenarial — Initiation

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.)

NEW1.2.13.R Législation sur la protection des données — Pratique courante

Définition de la compétence :
Connaissance générale des principaux enjeux liés aux données, des processus liés et/ou du cadre réglementaire

Compétence détaillée :
- Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)
- Connaissance des notions de données à caractère personnel et de la CNIL

NEW1.2.2.R Réglementation liée aux aides financières individuelles — Initiation

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

NEW2.7.1.R Sécurité du système d'information — Initiation

"**Définition de la compétence :**
Procédures de mise en application de la Politique de Sécurité du Système d'information (Charte de sécurité), référentiel de bonnes pratiques de sécurité (ISO27002), procédures d'accès aux applications et services du système d'information (gestion des habilitations, …)

Compétence détaillée :
- Gestion et sécurité des données (normes ISO, règles et pratiques de stockage des données, RGPD, Charte nationale de sécurité du système d'information, etc.)
- Gestion des flux (outils de LAD/RAD, outils de filtrage/pare-feu, et règles et procédures en matière de sécurisation des flux)
- Référentiels (tiers, personnes et familles, agents, organisations, etc.)
- Gestion et contrôle des accès (outils de gestion des utilisateurs du SI et de gestion des accès physique et logique, outils de chiffrement, de gestion d'intrusion, de signature, de traçabilité et gestion de la preuve, etc)"

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.)

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 — Initiation

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

NEW3.1.20.R Rigueur — Pratique courante

Définition de la compétence :
Garantir la fiabilité (données justes, vérifiées et conformes) des informations manipulées, communiquées ou à produire dans un souci de précision (niveau de finesse, mention des sources)

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Effectuer un contrôle et une fiabilisation des données et des informations produites et utilisées dans le cadre de son activité quotidienne
2- Pratique courante : Réaliser ses activités en mettant en place des opérations régulières de contrôle et en veillant à la fiabilité des sources d'information
3- Maîtrise : Assurer la qualité et la fiabilité des travaux de son équipe / de son entité en mettant en place une démarche visant à identifier

les problématiques et les risques, et à mettre en place les actions adaptées
4- Expertise : Garantir et améliorer la qualité et la fiabilité des travaux de son entité en pilotant une démarche globale

NEW3.1.3.R Anticipation/Veille/ Alerte — Initiation

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.

NEW3.1.4.R Optimisation de processus — Initiation

"**Définition de la compétence :**
Mettre en œuvre les activités des processus dans un objectif de prévention des risques et d'amélioration continue de la qualité du service rendu

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Appliquer les procédures, réglementations et/ou méthodes de travail en détectant les risques et en alertant les interlocuteurs concernés
2- Pratique courante : Analyser la mise en œuvre des procédures, réglementations et/ou méthodes de travail au regard des résultats attendus, analyser les risques et proposer des pistes d'amélioration
3- Maîtrise : Etudier la faisabilité des projets d'amélioration d'un ou plusieurs processus existants et les mettre en oeuvre
4- Expertise : Organiser et animer des processus dans une logique d'amélioration continue de la qualité et d'anticipation et de prévention des risques"

NEW3.1.5.R Analyse/Diagnostic — Initiation

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

NEW3.1.7.R Gestion des situations difficiles — Initiation

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 — Initiation

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**
NEW4.1.11.R Assertivité	Pratique courante	

Définition de la compétence :
Exprimer des idées ou défendre des droits sans agressivité envers autrui

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Communiquer de manière neutre et constructive face à une situation connue
2- Pratique courante : Communiquer de manière neutre et construtive en tenant compte des différentes positions des interlocuteurs face à une situation connue ou nouvelle
3- Maîtrise : Exprimer un point de vue ou réaliser une démonstration en vue de convaincre ses interlocuteurs de manière neutre et constructive dans une situation à enjeux
4- Expertise : Exprimer un point de vue ou réaliser une démonstration en vue de convaincre ses interlocuteurs de manière neutre et constructive dans un contexte complexe ou sensible (intérêts opposés, émotionnel, politique, de crise)

NEW4.1.12.R Proactivité — Initiation

"**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 — Pratique courante

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

NEW4.1.2.R Rédaction — Pratique courante

Définition de la compétence :
Communiquer des informations écrites de manière claire et en réponse à un objectif précis

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Elaborer des messages écrits clairs et concis dans le respect des règles de la langue française (règles de grammaire, de conjugaison et d'orthographe, construction syntaxique)
2- Pratique courante : Elaborer des messages écrits structurés et intégrant des éléments d'argumentation (par exemple courrier d'explication, courte note, etc.)
3- Maîtrise : Elaborer une information écrite (note de service, rapport, support de communication, etc.) synthétisant des données complexes et/ou techniques, accessible à ses interlocuteurs et mettant en valeur des messages en fonction des enjeux/besoins des interlocuteurs
4- Expertise : Elaborer un dossier structuré (document stratégique, enquête, étude, projet d'évolution), synthétisant des données diverses (quantitatives / qualitatives), complexes et/ou techniques, à valeur stratégique, amené à faire référence pour les interlocuteurs de son domaine d'activité

NEW4.1.3.R Ecoute active — Pratique courante

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

NEW4.1.8.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

NEW4.1.9.R Travail collaboratif — Initiation

Définition de la compétence :
Réaliser un travail collectif en partageant les compétences et en coordonnant les actions afin de résoudre un problème commun

Niveaux d'exercice de la compétence :
1- Initiation : Partager ses compétences au sein d'un collectif connu de travail en vue de contribuer à une problématique relevant de son cœur de métier, dans un cadre donné (attendus précis, périmètre restreint)
2- Pratique courante : Co-construire une solution au sein d'un collectif connu ou nouveau de travail en vue de répondre à une problématique relevant de son cœur de métier, dans un cadre donné (attendus précis, périmètre restreint)
3- Maîtrise : Contribuer à résoudre une problématique complexe, multi-métiers en s'appropriant l'objectif stratégique et en accompagnant ses interlocuteurs sur des sujets hors de leur propre cœur de métier
4- Expertise : Organiser et piloter des travaux, en favorisant la production d'une intelligence collective et en mettant en place les outils adaptés (ateliers, mode projet, outils collaboratifs) dans le but de créer des relations efficaces et réciproques pour répondre à un objectif commun

COMPÉTENCES OÙ UNE PROGRESSION EST ATTENDUE — X