

Les métiers de la Gestion des situations clients

# Gestionnaire de l'action sociale



## **Vous aimez...**

**écouter, conseiller et accompagner** pour garantir à tous l'accès aux droits.

## **Vous contribuez ...**

**au développement du lien social** et à la **prévention des risques d'exclusion sociale** ; **l'équité** est au cœur de vos valeurs.

**Avec vous, agir pour une protection sociale durable et solidaire**

## Vos futures missions

Grâce à une offre de service spécifique, vous prenez en charge **l'instruction et le paiement d'aides versées** dans le cadre de l'action sociale aux travailleurs indépendants actifs fragilisés.

Vous analysez les demandes d'aides reçues, informez et conseillez les usagers dans **l'accomplissement de leurs démarches** afin de les accompagner et d'apporter une **réponse la plus adaptée à leur situation**.

Vous assurez le **suivi budgétaire de l'action sociale**, mettez en œuvre les **principes de prévention** et quand cela est nécessaire, **activez des partenariats** avec les associations et autres acteurs de l'action sociale.

Enfin, vous contribuez au **développement du lien social** et à la **prévention des risques d'exclusion sociale**, en assurant la protection des individus.

## Focus sur la gestion de l'action sociale

Pour **garantir l'accès aux droits des usagers**, développer **du lien social** et **prévenir des risques d'exclusion sociale**, l'Urssaf déploie des dispositifs d'action sociale adaptés à chaque besoin.

### Ce métier est fait pour vous si :

- Vous **maîtrisez les réglementations et les procédures**, et savez **qualifier les besoins** de vos interlocuteurs ;
- Vous êtes à **l'écoute** et capable **d'aider et accompagner des publics en difficulté** ;
- Vous connaissez les techniques et procédures de **gestion de la relation client** ;
- Vous faites preuve d'un **esprit d'analyse et de synthèse** et faites preuve de **discrétion** ;
- Vous favorisez les **conditions du dialogue**, anticipez et gérez les **situations complexes**.



## La vie quotidienne de nos équipes



*« Nous échangeons chaque jour avec des usagers qui rencontrent des difficultés dans la gestion de leur entreprise et dans leur vie personnelle. Je me sens utile car j'ai vraiment l'impression de les aider et les soutenir. C'est très enrichissant d'un point de vue personnel. En interne, j'ai le sentiment que nous sommes un soutien précieux pour faciliter le travail de nos collègues puisque nous qualifions les dossiers et proposons des solutions sur mesure. Pour certains dossiers l'action sociale est une vraie aide au recouvrement. »*

Xavière – Gestionnaire de l'action sociale à Ajaccio

### Pour devenir

#### Gestionnaire de l'action sociale :

- Une formation **bac +2** est requise ;
- Une première expérience dans le domaine de la gestion est un plus gestion client et/ou social ;
- Une **formation spécifique à la gestion de l'action sociale** est prévue afin de vous permettre d'appréhender les enjeux de la branche et de maîtriser le processus de recouvrement et l'environnement du poste de travail.

### Votre carrière à l'Urssaf

- Les **mobilités fonctionnelles et géographiques** sont encouragées et facilitées, vous apportant **souplesse et diversité dans votre projet** professionnel et personnel ;
- **Rémunération** à partir de 23 K€ bruts annuels sur 14 mois ;
- Après plusieurs années d'expérience, **vous pourrez évoluer** vers un poste de gestionnaire du recouvrement, gestionnaire litiges et créances, référent technique, manager opérationnel, contrôleur du recouvrement ou inspecteur du recouvrement.

Vous cochez toutes les cases ou presque ?

Postulez aux offres d'emplois en ligne sur [lasecurecrute.fr](https://lasecurecrute.fr)



## Travailler à l'Urssaf

Travailler au sein du réseau des Urssaf, c'est **faire partie d'un collectif qui s'engage** où chacun met ses compétences au service de nombreux projets pour assurer une protection sociale durable et solidaire.

Chaque jour, nous pilotons la collecte, puis la redistribution des cotisations et contributions pour assurer le financement des prestations de santé, retraite, famille, chômage dont bénéficient des millions de Français. **Cette mission fait de nous un pilier de la Sécurité sociale.**

Nos actions de prévention et de contrôle garantissent par ailleurs les droits des salariés

et **l'égalité de traitement entre tous les acteurs économiques de notre pays**. Nous accompagnons aussi les entreprises et les employeurs au plus près de leurs besoins pour encourager le développement de la société et de son économie.

**Depuis plus de 60 ans,  
le réseau des Urssaf  
est un acteur essentiel  
de la solidarité nationale**

Pour y parvenir, nous mobilisons une **large palette de savoir-faire et défendons un socle de valeurs fortes** : la **proactivité** dans nos démarches ; la **solidarité** avec celles et ceux qui nous entourent ; la **proximité** avec l'ensemble de nos interlocuteurs et le **sens de la responsabilité** dans chacune de nos interventions.



**16 000**  
collaborateurs  
au service des cotisants  
sur tout le territoire