

Marie-Laure Grignet

29/07/2020

## GESTIONNAIRE CONSEIL PRESTATIONS DE SANTÉ

---

### *En bref...*

Dans une caisse d'assurance maladie ou une "mutuelle", la gestionnaire conseil prestations de santé intervient dans différentes activités liées au remboursement des dépenses de santé. Avec des impératifs de rapidité, elle traite le "flux" de dossiers directement reçus sur l'écran de son ordinateur et elle calcule le montant des prestations dues afin d'en permettre le règlement. Avec plus d'expertise, elle instruit les dossiers plus complexes, traite ceux qui ont été rejetés par le système informatique, gère les relations avec les assurés ou contrôle les données pour détecter des anomalies. Elle maîtrise la réglementation et la nomenclature des actes de santé.

### *Dans le détail...*

#### **En charge du remboursement des dépenses de santé**

Dans une caisse d'assurance maladie (Sécurité sociale...) ou une "mutuelle", la gestionnaire conseil prestations de santé intervient dans différentes activités liées au remboursement des dépenses de santé.

En amont, elle gère les contrats pour assurer la fiabilité du fichier des bénéficiaires (demandes de rattachement, modification des données en cas de nouvelle adresse, de souscription d'un nouveau type de contrat...).

Ensuite, de nombreux gestionnaires se consacrent au paiement des dépenses engagées par l'assuré ou l'adhérent (consultation chez un médecin, médicaments, frais d'hospitalisation...). La gestionnaire reçoit les documents (feuille de soins, ordonnance...) attestant de la prestation et de la dépense engagée. Aujourd'hui, elle traite aussi le "flux" de dossiers directement reçus sur l'écran de son ordinateur, la transmission de données entre professionnels de santé, caisses de Sécurité sociale et mutuelles étant en majeure partie dématérialisée et informatisée. Avec un logiciel, elle calcule le montant des prestations dues afin d'en permettre le règlement. Elle n'hésite pas à se reporter à la documentation "en ligne" dont elle dispose sur son ordinateur.

#### **Maîtriser le progiciel dédié et la nomenclature des actes de santé**

Elle travaille souvent dans un espace ouvert ("plateau") aux côtés de nombreux collègues. Elle est soumise à des impératifs de rapidité (nombre de dossiers à traiter chaque jour) pour que l'assuré soit remboursé dans le délai prévu. Cela implique :

- d'être parfaitement à l'aise avec le progiciel dédié
- une bonne connaissance de la nomenclature des actes de santé (qui comprend des milliers de références) et des différents types de contrats avec leurs montants de prestations associés, dans une mutuelle.

#### **Instruire des dossiers ou se consacrer aux relations avec les assurés**

Quand elle a acquis plus d'expertise, la gestionnaire conseil peut devenir instructrice de dossiers complexes (arrêt maladie, accident du travail, maternité, invalidité ou décès) ou se consacrer aux relations avec l'assuré, qu'il s'agisse :

- de le renseigner de manière plus pointue qu'une agente d'accueil
- de l'informer sur des démarches à effectuer (demande de prise en charge lors d'une hospitalisation, départ en cure...)
- d'établir un devis sur des frais dentaire ou d'optique
- d'indiquer l'état d'avancement du traitement d'un dossier
- de gérer des réclamations...

#### **Analyse attentive des demandes et réelles capacités d'écoute**

Selon le cas, la gestionnaire conseil est sollicitée par courrier, courriel, au téléphone... Elle analyse attentivement la demande. Pour répondre efficacement, elle possède une vision globale du fonctionnement de son institution et sait aller chercher les informations nécessaires auprès de ses collègues. Elle est à l'aise à l'oral comme à l'écrit. Elle a de réelles qualités d'écoute, car elle est parfois confrontée aux situations difficiles vécues par l'assuré (maladie grave ou accident, handicap, décès du conjoint...) ou à des populations fragiles (faibles ressources, difficulté à maîtriser la réglementation ou l'écriture...).

### **A la recherche des erreurs, voire des fraudes**

Une gestionnaire expérimentée peut se charger du contrôle des dossiers pour repérer des erreurs éventuelles (mauvaise codification d'un acte...), voire des fraudes. Elle consulte des listings ou des tableaux ; elle peut examiner systématiquement les dossiers dépassant une certaine somme, elle lance des requêtes pour détecter des anomalies (un acte traité deux fois...), ou des incohérences... Selon le cas, elle rectifie une erreur de saisie, prend contact avec un assuré pour récupérer un trop-perçu, fait intervenir un chargé de recouvrement ou le service contentieux. Cette mission implique de la rigueur et le sens du détail, une parfaite application du Code de la Sécurité sociale...

Si l'informatisation de la transmission des données entre les caisses et les prestataires de santé permet de diminuer la quantité de papier, elle n'est pour autant pas infaillible. Tous les dossiers "rejetés" lors des traitements automatisés doivent être analysés et traités par une gestionnaire compétente.

### **Un métier qui exige de savoir s'adapter aux divers interlocuteurs et d'être diplomate**

Dans certains postes, la gestionnaire conseil prestations de santé est régulièrement en contact avec des partenaires extérieurs (autres caisses d'assurance maladie ou mutuelle, professionnels de santé, assistant ressources humaines des entreprises...). Pour être crédible lors de ces échanges, elle doit savoir s'adapter à son interlocuteur, faire preuve de courtoisie et de diplomatie, utiliser la terminologie médicale sans erreur vis-à-vis d'un médecin...

Cette professionnelle doit régulièrement mettre à jour ses connaissances en fonction de l'évolution de la réglementation. Traitant en permanence des informations personnelles touchant un domaine aussi sensible que la santé, cette gestionnaire conseil est bien sûr liée au secret professionnel.

Avec de l'expérience, elle peut assurer l'encadrement d'une équipe ou d'un service dédiés à cette activité.

## *Quelle formation ?*

### **Niveau de formation**

#### **Il faut avoir au minimum un niveau Baccalauréat ou équivalent**

Les employeurs recrutent au niveau Bac ou Bac + 2 dans les filières administratives, comptables ou de gestion... Un BTS consacré au secteur de l'assurance peut être utile dans le volet du métier portant sur les relations avec les professionnels de santé. Plus adapté encore, un autre BTS est dédié spécifiquement aux prestations dans le secteur sanitaire et social. Cependant, la plupart des formations initiales n'abordent pas dans le détail la réglementation spécifique mise en œuvre dans le métier.

Tous les employeurs forment donc sur le terrain, durant plusieurs semaines, les personnes nouvellement recrutées :

- à la nomenclature des actes de santé
- à leur outil de gestion informatique spécifique
- à leurs produits et à leur grille de tarification dans les mutuelles...

A l'Assurance maladie, tous les futurs gestionnaires reçoivent une formation de découverte de la structure. Certaines caisses proposent une formation de 8 mois en alternance, rémunérée, qui s'adresse à des titulaires d'un diplôme à Bac + 2.

A Bac + 3, différentes licences générales ou professionnelles peuvent conduire au métier.

Certains secteurs ont mis en place des Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) s'adressant aux agents en poste qui veulent développer leurs compétences, comme "conseiller mutualiste individuels" ou "spécialiste de prestations santé prévoyance" pour le secteur de la Mutualité Française.

La plupart des employeurs proposent des formations continues permettant aux salariés de mettre à jour leurs connaissances.

### **Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :**

Bac technologique "ST2S sciences et technologies de la santé et du social"  
 FCIL (Formation Complémentaire d'Initiative Locale de niveau Bac) "gestionnaire de dossiers de retraite de prévoyance et de santé"  
 BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "services et prestations des secteurs sanitaire et social"

### Diplôme(s) envisageable(s) :

Bac professionnel "métiers de l'accueil"  
 BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "assurance"  
 DEUST (Diplôme d'Etudes Universitaires Scientifiques et Techniques) "technologie de l'organisation dans les professions de santé"

### VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

RNCP : M1602, Opérations administratives

S'informer sur la VAE  
<http://www.vae.gouv.fr>

## Combien gagne-t-on ?

En général, on débute sa carrière entre le SMIC et 1800 euros brut par mois, et on peut espérer gagner entre 2100 et 3000 euros brut en fin de carrière.  
 Les revenus varient bien sûr selon l'employeur (caisse d'assurance maladie, mutuelle). Dans certaines mutuelles, le salaire peut être versé sur 13 mois ou plus.

## Quelles perspectives d'emploi ?

### Tendance nationale dans la moyenne

Le métier de gestionnaire conseil prestations de santé peut s'exercer :

- dans la centaine de Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM), qui emploient environ 30.000 gestionnaires conseil assurance maladie au service des salariés du secteur privé
- dans d'autres caisses, telles que celles de la Mutualité Sociale Agricole (pour les agriculteurs et salariés du secteur)
- dans les mutuelles adhérentes à la Mutualité Française (structures sans but lucratif)
- dans les mutuelles ou les sociétés d'assurance relevant du Code des assurances (structures à but lucratif)
- chez des prestataires de services spécialisés : lors d'une surcharge de travail, ils mettent temporairement à disposition des employeurs mentionnés ci-dessus des personnes capables de traiter les demandes de remboursement des assurés.

Les contours précis du métier varient selon l'employeur et son organisation. Si la recherche d'une grande efficacité prime toujours en allant de pair avec la spécialisation du gestionnaire conseil, celui-ci alterne parfois relations en face à face avec l'utilisateur et travail sur dossier.

De manière connexe à ce métier, certains professionnels se consacrent :

- au sein de la Sécurité sociale, à l'information des professionnels de la santé sur la réglementation
- à la mise à jour de fichiers qui recensent professionnels de santé et établissements (hôpitaux, cliniques...).

Quel que soit l'employeur, le gestionnaire conseil prestations de santé est recruté en CDD ou en CDI de droit privé.

### Statuts professionnels

Salarié du secteur privé

### Offres d'emploi

#### Pôle emploi :

- M1602 : Opérations administratives : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=M1602>

#### Agence pour l'emploi des cadres :

APEC : <https://www.apec.fr/candidat/recherche-emploi.html#/emploi?>

sortsType=SCORE&sortsDirection=DESCENDING&motsCles=gestionnaire (prestations sante OU indemnisation sante)

**Site(s) utile(s) :**

L'assurance maladie recrute : <http://www.lasecurecrute.fr>

### *Familles d'intérêts*

Gestion - Encadrement

Sous-famille : *Travail de bureau - Secrétariat*

### *Domaine professionnel*

Santé

Sous-domaine : *Administration de la santé*

### *Conditions de travail*

#### **DÉPENSE PHYSIQUE**

Pas ou peu de dépense physique

#### **HORAIRES ET DÉPLACEMENTS**

Horaires standard sans déplacement

#### **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

##### **Intérieur - Plein air**

Intérieur

##### **Milieu de travail**

Milieu de travail standard

#### **CAPACITÉS PHYSIQUES**

Rester assis plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

### *Autres appellations du métier*

conseillère mutualiste  
conseillère protection sociale  
gestionnaire conseil assurance maladie  
gestionnaire de frais de santé

gestionnaire de prestations assurance maladie  
gestionnaire de prestations de santé  
technicienne prestations de santé

### *Documentation*

#### **ONISEP**

- Zoom sur les métiers : Les métiers au service des autres - Kiosque : Santé, Social

#### **ROME**

- M1602 : Opérations administratives : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=M1602&domaine=Candidat>

### *Sites utiles*

#### **Les métiers de la mutualité**

<http://www.metiers-mutualite.com>

Présentation du secteur, de ses métiers... Offres d'emploi et de stage...

#### **Les métiers de la Sécurité Sociale**

<http://www.lasecurecrute.fr>

Présentation des métiers de la Sécurité Sociale, sous forme de fiches et de vidéos pour certains.

Offres d'emploi, quizz sur la Sécurité Sociale...

#### **UCANSS Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale**

<http://extranet.ucanss.fr>

Les missions de l'Ucanss, actualités, référentiel métiers des caisses de sécurité sociale, offres d'emploi...

