

AU COEUR DE LA MSA ALPES DU NORD AVEC...

ADRA

PFS



Téléconseillère MSA



alpesdunord.msa.fr



@msa_adn



santé
famille
retraite
services

L'essentiel & plus encore

La plateforme de services à la MSA : pas une hotline ?



On réduit un peu trop le métier de téléconseiller aux services de hotline, c'est dommage ! Surtout pour la MSA car c'est l'organisme de sécurité sociale agricole, avec beaucoup de **valeurs humaines**. On a la chance de ne pas avoir à faire du chiffre comme les commerciaux. Les indicateurs ont vocation à servir la qualité de service à l'adhérent. C'est avant tout l'aspect humain qui prime. 

Concrètement, comment se passe un appel ?



On commence par se présenter puis on demande le n° INSEE de l'adhérent pour pouvoir accéder à son dossier. Il formule ensuite sa demande, à laquelle nous apportons généralement une réponse en 3 minutes, ce qui est suffisant la plupart du temps car **les adhérents ont surtout besoin d'être rassurés** : où en est leur dossier, quel document est à fournir, obtenir une attestation etc. 



Que préfères-tu le plus dans ton métier ?

”

C'est un tout ! Le sentiment d'**être utile**, le **contact direct**, de vive voix avec les adhérents et la **variété** des profils des personnes que nous avons au bout du fil. On a la chance d'être en relation avec des employeurs, des agriculteurs, des familles, des retraités, des organismes de santé, des bailleurs etc... c'est la richesse de notre fonction. ”

En quelques mots, à quoi ressemble ta journée type ?



Un **bonjour** à tous les collègues en arrivant, qu'ils soient au bureau ou en télétravail. Ensuite, j'ouvre la messagerie pour traiter les **mails** : si cela concerne une législation, je me mets à jour des infos. Je lance ensuite tous les logiciels dont j'aurai besoin dans la journée pour les avoir sous la main et être opérationnelle pendant les appels. Ensuite, la journée est rythmée par le flux des **appels**. On ne voit pas passer les heures ! 

Selon toi, le plus difficile à la prise de poste ?



En l'absence d'expérience en protection sociale, la difficulté pourrait être l'**apprentissage de la législation**. Nous devons connaître les bases de 7 domaines : santé, famille, retraite, accident du travail / maladie professionnelle, assurance complémentaire, cotisations (salariés et non-salariés). Mais pas de panique : les formations se font crescendo et nous sommes accompagnés, y compris pour les premiers appels !



Un mot à l'attention des futurs candidats ?



C'est un métier riche, avec le sens du service, qui permet de se sentir utile. On a un rôle d'appui auprès des adhérents pour la gestion de leur dossier. Il faut bien avoir conscience qu'il y a 7 législations à assimiler, il faut de la persévérance. Mais vous pourrez compter sur une **équipe bienveillante et solidaire** qui sera là pour vous ! Actuellement, nous sommes 14 téléconseillers et 1 manager. 