

AURELIA H.

**Responsable adjointe service Prestations
Mutuelle Chorum (Malakoff)**



Pouvez-vous décrire les principales MISSIONS et RESPONSABILITES que vous exercez dans le cadre de votre emploi actuel ?

- Adjointe au responsable du service Prestations, pilotage de la production du service et à ce titre responsable de la performance de l'activité.
- Responsable hiérarchique des 4 équipes de gestion : indemnités journalières, indemnités journalières dématérialisées, invalidité/décès et grands comptes (soit 4 animateurs, 2 chargés de processus et 45 gestionnaires).
- Pilotage de l'équilibre charges/ressources du service, de la prise en charge de dossiers et la distribution du travail, suivi de la production en étroite collaboration avec les encadrants de proximité, les référents métier et l'équipe Relation Client afin de garantir les délais de traitement, la fiabilité, la qualité et l'efficacité de la prise en charge des flux de gestion adressés par les employeurs et les assurés : 225 000 périodes d'arrêts de travail chaque année, 12 000 rentes en cours, 400 dossiers décès par an.
- Identification des besoins d'ajustement des process et formation des collaborateurs.

COMMENT en êtes-vous arrivé.e à occuper votre emploi actuel et à atteindre ce niveau de responsabilités ?

Après un premier poste en tant que chargée de missions au sein de mon entreprise actuelle, j'ai pris des fonctions managériales, tout d'abord comme responsable d'équipe (9 gestionnaires) puis j'ai évolué vers le poste de responsable adjointe du service Prestations.

Pour le poste de responsable d'équipe, c'est le responsable de service qui est venu me chercher car il avait besoin de mes compétences au vu de la situation difficile du service à cette période.

Pour le poste de responsable adjointe, c'est au départ de mon prédécesseur que la responsable du service est également venue me chercher car j'avais les compétences requises pour ce poste et l'implication nécessaire pour ces nouvelles responsabilités.

Pouvez-vous nous indiquer ce que le Master vous a apporté en termes de COMPETENCES ?

- Organisation
- Management
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Adaptabilité

A obtenu un M2 Administration des entreprises au terme de l'année 2006_2007

Témoignage recueilli début 2018 - Contact : Observatoire Des Etudiants (Agnès Binet) / ode@univ-pau.fr