

06/05/2024



APPEL A CANDIDATURE
TECHNICIEN D'ACCUEIL ITINÉRANT H/F
DIRECTION RELATIONS CLIENTS ET ACTION SOCIALE
POLE GESTION RELATIONS CLIENTS / UNITE D'ACCUEIL
PHYSIQUE CAYENNE ET SAINT-GEORGES

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane lance un appel à candidature pour le recrutement d'un **Technicien d'Accueil Itinérant H/F en contrat à durée indéterminée (CDI)**. Ce poste est à pourvoir à l'Unité d'Accueil Physique Cayenne et Saint-Georges du Pôle Gestion Relations Clients de la Direction Relations Clients et Action Sociale au siège de la CGSS à Cayenne.

Les candidats intéressés sont priés d'envoyer leur candidature (lettre de motivation, curriculum vitae et copie des diplômes) à l'attention de Monsieur le Directeur Général de la CGSS de la Guyane à l'adresse suivante :

DIRECTION GENERALE
CS : 37015
97307 CAYENNE CEDEX

Ou sur le site internet : www.cgss-guyane.fr - rubrique : [Offres d'emploi](#)

Missions :

Placé sous la responsabilité directe du Responsable de l'Accueil physique de Cayenne et Saint-Georges, le technicien d'accueil itinérant contribue aux missions de la Sécurité sociale en matière d'accès aux droits des usagers. Il est chargé d'assurer l'accueil physique des assurés sociaux à Cayenne ainsi que l'accueil itinérant dans tous les points d'accueil du Département, de déterminer leurs droits aux prestations, les aider à constituer leurs dossiers et leur proposer l'offre services adaptée.

Il contribue, également, à la réalisation des objectifs fixés par la Direction Relations Clients et Action Sociale.

Activités principales :

- Recevoir les assurés sociaux, répondre à leurs demandes de renseignements, les informer de leurs droits et obligations,
- Orienter les assurés si nécessaire vers l'interlocuteur compétent, proposer l'offre de services adaptée,
- Aider et conseiller les assurés dans la constitution de leur dossier,
- Analyser et gérer le dossier d'un client/usager, recueillir les informations nécessaires, exploiter les pièces justificatives, saisir les informations dans le système d'information et en vérifier la cohérence,
- Veiller à la qualité du dossier : fiabiliser les données, détecter et analyser les anomalies, exploiter les rejets et signalements,
- Réceptionner les demandes pour les différents secteurs de la CGSS,
- Assurer l'accueil sur RDV,
- Promouvoir les services en ligne des différentes branches et accompagner à leur utilisation,
- Assurer le suivi des réclamations reçues à l'accueil,
- Traiter les mises à jour,
- Réceptionner les cartes AME dans l'outil de gestion,



- Délivrer les cartes aux bénéficiaires de l'AME.

Conditions d'accès :

- Etre titulaire, a minima, d'un BAC (ou équivalent),
- Etre titulaire du diplôme de technicien de l'une des branches de la Sécurité Sociale (OMEGA 3, GCAM-CSAM, CQP Retraite, ...) sera un atout,
- Expérience exigée sur un poste d'accueil.

Profil :

Dynamique, organisé, rigoureux, autonome, disponible, vous avez le sens du relationnel, du travail en collaboration avec les interlocuteurs internes et externes. Vous possédez une bonne aisance d'expression et avez la capacité à transmettre et à échanger les informations écrites et orales de manière claire et concise en adaptant les propos selon les situations et les interlocuteurs et en vous assurant du degré de compréhension. Vous savez adapter vos actions et comportements en fonction de situations imprévues ou difficiles (très forte affluence, mécontentement des clients, réclamations...).

Vous faites preuve de réactivité et d'initiative pour répondre avec qualité aux demandes des assurés sociaux. Vous êtes reconnu pour votre discrétion et votre esprit d'équipe. C'est dans cet état d'esprit que vous contribuez activement à atteindre le niveau de productivité fixé par votre encadrement et que vous participez à l'atteinte des objectifs CPG et RNP du domaine.

Votre connaissance des interactions entre les processus et les services de la Caisse est un atout supplémentaire.

Vos pratiques professionnelles reflètent les valeurs de l'institution (principes de déontologie, règles de confidentialité et de sécurité). Votre implication contribue à l'image positive et professionnelle de l'organisme.

Poste à pourvoir au **niveau 3** de la classification des Employés et Cadres de la Convention collective nationale de travail du personnel des organismes de Sécurité Sociale.

Coefficient de qualification : 215

Salaire brut annuel: 35 000 €

Salaire brut mensuel : 2531,68 €

Salaire net mensuel : 2 025,35 €

Conditions particulières :

La titularisation de l'agent retenu est conditionnée par un stage probatoire de trois mois, éventuellement renouvelable. Une période d'essai de 2 mois s'impute à la durée de ce stage probatoire.

Le candidat retenu sera amené à se déplacer régulièrement sur tout le territoire de la Guyane.



L'agent recruté sera inscrit à la prochaine session de formation GCAM-CSAM, même en cas d'obtention d'un diplôme de technicien dans une autre branche.

Informations complémentaires :

L'amplitude et les horaires journaliers (prise et fin de service, temps de repas) sont dictés par l'obligation de service. Les présences peuvent être imposées ou modifiées par le responsable en fonction des besoins du service.

L'acte de candidature est un engagement à tenir durablement l'emploi, sauf raison médicale ou affectation dans un emploi vacant.

Accessoires :



- ✓ Avantages accordés à la fonction d'agent d'accueil :
Prime de permanence d'accueil physique de 6%
Le versement de cet avantage intervient dès lors que l'agent exerce la fonction.
- ✓ Avantages liés à la fonction d'agent d'accueil itinérant :
Prime de permanence d'accueil itinérant de 15%.
Le versement de cet avantage est conditionné par une activité effective d'itinérance ; laquelle nécessite une montée en compétence et une validation préalable de la ligne hiérarchique.
- ✓ Indemnités compensatrices de frais de déplacement.

Date limite de dépôt des candidatures : **Vendredi 24 Mai 2024**

Date de prise de poste : **Lundi 15 Juillet 2024**

Les candidats passeront des **épreuves écrites de pré sélection et un entretien de recrutement** au siège de la CGSS à Cayenne ou par visioconférence **entre le 03/06/2024 et le 28/06/2024.**

Vous pouvez contacter :

- Mme Elietta **ALFRED-BULLETT** - Responsable du Pôle Relation Client
 au 0594 39 29 30
- M. Ruddy **MAITREL** - Responsable adjoint du Pôle Relation Client,
 au 0594 39 69 40

cgss-guyane.fr

