

18/11/2025



APPEL A CANDIDATURE TECHNICIEN D'ACCUEIL H/F DIRECTION RELATIONS CLIENTS ET ACTION SOCIALE POLE GESTION RELATIONS CLIENTS / UNITE D'ACCUEIL PHYSIQUE DU MARONI

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane lance un appel à candidature pour le recrutement d'un **Technicien d'Accueil H/F en contrat à durée indéterminée (CDI)**.

Ce poste est à pourvoir à l'Unité d'Accueil Physique du Maroni du Pôle Gestion Relations Clients de la Direction Relations Clients et Action Sociale à la CGSS à Saint Laurent du Maroni.

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 du Maroni, le technicien d'accueil 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 Saint Laurent du Maroni, 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,



CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA GUYANE

- 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) dans la gestion de la relation client,
- Etre titulaire du diplôme de technicien de l'une des branches de la Sécurité Sociale (OMEGA 3, GCAM-CSAM, CQP Retraite, ...) sera un atout
- Une expérience probante dans la relation client.
- **Avoir travaillé à la CGSS-Guyane en CDD ou en contrat aidé (au moins 3 mois) sur la période de deux ans qui précède la date de diffusion du présent appel à candidature.**

Profil :

Dynamique, organisé, rigoureux, 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 discréetion 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.

Informations complémentaires :

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

Coefficient de qualification : 252

Salaire brut mensuel : 2 684,59€

Salaire net mensuel : 2 147,67€

Soit un salaire brut équivalent environ à 37 000€ (Sur 14 mois).



CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA GUYANE

Conditions particulières :

La titularisation de l'agent retenu est conditionnée par un stage probatoire de 3 mois, éventuellement renouvelable.

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

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.

Date limite de dépôt des candidatures : **Vendredi 21 Novembre 2025**

Date de prise de poste : Lundi 12 Janvier 2025

Les candidats pré sélectionnés passeront des épreuves écrites et un entretien devant un jury à la CGSS de Saint Laurent du Maroni ou en visioconférence **entre le 27/11/2025 et le 12/12/2025.**

Le candidat retenu devra se conformer aux exigences de la Politique de Sécurité du Système d'Information de l'organisme.

Vous pouvez contacter :

- **M Didier COUETA** – Responsable de l'Accueil Physique du Maroni au :
0594 27 17 66
- **Mme Elietta ALFRED-BULLET** – Responsable du Pôle Relation Client au :
0594 39 29 30

