

VACANCE DE POSTE N°13/2023, CDI INTERNE/EXTERNE Technicien prestations

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte recrute au service prestations retraite un technicien prestations en CDI

Poste : **Technicien prestations**

Finalités:

Contribuer aux missions de la Sécurité sociale en matière de protection des individus en garantissant l'accès aux droits et ou le paiement des différentes prestations du Régime général de Sécurité sociale

Activités :

- Analyser et gérer le dossier d'un client/usager assuré : 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.
- Gérer la relation client : l'informer de ses droits et obligations, l'accompagner dans la gestion de son dossier, l'orienter si nécessaire vers l'interlocuteur compétent, proposer l'offre de services adaptée.

Compétences requises :

SAVOIRS

- Connaître les principes fondamentaux du service public, les fondamentaux de la Sécurité sociale, l'environnement, les missions de sa branche et la COG, le CPG, la politique et les objectifs de la direction
- Connaître les différents partenaires internes et externes
- Connaître les différentes catégories d'Usagers/clients
- Connaître les différentes offres de service,
- Maîtriser la réglementation, les procédures, et les modes opératoires en relation avec son domaine d'activité
- Connaître l'organisation interne, les processus de décision et son champ de délégation, les circuits de diffusion de l'information, les différents processus métier de l'organisme et leurs interactions (identification des impacts en interne et en externe, cartographie des processus)
- Connaître le plan de maîtrise des risques de l'organisme et les procédures qualité associées (procédures de traçabilité et de stockage des données...)
- Connaître les fonctionnalités des différents outils informatiques, leurs interactions et les applicatifs
- Connaître les fondamentaux des techniques de communication écrite et orale

SAVOIR-FAIRE (capacité à)

- Comprendre la demande de l'interlocuteur et lui apporter une réponse fiable et adaptée
- Appliquer la législation au regard des situations rencontrées par l'utilisateur/client
- Conjuguer les besoins de l'utilisateur, les engagements de service et les contraintes
- Utiliser le système d'information et maîtriser les applicatifs spécifiques nécessaires à la gestion du dossier
- S'assurer de la qualité de son travail en procédant à des autocontrôles

- Adapter, organiser son activité et gérer son portefeuille en fonction des objectifs à atteindre, de façon à garantir la continuité du service
- Identifier et analyser les dysfonctionnements, alerter et proposer des actions d'amélioration
- Appliquer les procédures, réglementations et/ou méthodes de travail
- Actualiser ses connaissances en recherchant des informations nouvelles et en utilisant les outils documentaires mis à sa disposition
- S'adapter aux changements législatifs, organisationnels et technologiques
- Utiliser les outils de reporting
- Appliquer les procédures de traçabilité et de stockage des données
- Respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie
- Appliquer les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualité
- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la fraude et alerter si nécessaire

SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)

- Adapter sa communication et son comportement aux différents interlocuteurs
- Créer un climat de confiance avec l'utilisateur/client
- Entretenir et/ou développer une relation de coopération avec ses partenaires
- Travailler en équipe, partager l'information
- Solliciter ses collègues ou sa hiérarchie si nécessaire
- Contribuer à donner une image positive de l'organisme et de la Sécurité sociale
- Gérer un entretien de face à face ou téléphonique
- Respecter les règles de neutralité, impartialité, égalité,
- Repérer à temps une situation difficile, la gérer et/ou alerter le bon interlocuteur

Profil du candidat :

Titulaire au minimum du baccalauréat, une expérience professionnelle souhaitée dans le domaine. Rigoureux (se), vous êtes d'un naturel dynamique, motivée et organisé(e) et vous aimez le travail en transversalité et la polyvalence. La maîtrise des outils bureautiques est exigée.

Dépôt des candidatures :

Les candidatures (CV et LM) devront parvenir au service RH au plus tard le **vendredi 21 avril 2023**, elles peuvent également parvenir à l'adresse suivante : candidatures.cssm@css-mayotte.fr avec la mention des références de la vacance de poste.

La sélection sera faite après présélection sur dossier, épreuve pratique et un entretien devant un jury composé de plusieurs personnes.

Niveau de qualification :

Cet emploi est positionné au niveau 3 de la grille salariale des employés et cadres de la convention collective des organismes de la sécurité sociale.

Fait à Mamoudzou, le 5 avril 2023

Le Directeur Général,

Philippe FERRE

