

VACANCE DE POSTE N°16/2025 EXTERNE CDD
Technicien d'information et d'orientation

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte recrute en CDD 3 **Techniciens d'information et d'orientation du Guichet Unique EVASAN.**

Service : **Guichet Unique EVASAN**
Poste : **Techniciens d'information et d'orientation**

Finalités:

Garantir la réponse aux assurés, et les conseiller sur l'utilisation des offres de services proposés dans le cadre d'une Evasan ou d'un transfert sanitaire. Garantir l'égalité de traitement entre les différents assurés et participer à la promotion de l'image de marque de l'Assurance Maladie et de la Sécurité sociale.

Faciliter, pour les services internes, la circulation, l'accès et l'utilisation de l'information par une mise à disposition sous format électronique.

Activités :

- Gère la relation client au téléphone et par mail : renseigne et conseille les assurés/clients ou partenaires, concernant la législation, la situation de leur dossier Evasan ou de transfert sanitaire, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'oriente si nécessaire vers les services et partenaires compétents.
- Accompagne les assurés, et leurs proches, dans l'organisation de leur déplacement sanitaire.
- Réalise les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises
- Assure la promotion des offres de services de l'Assurance Maladie.
- Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des téléservices proposés par la Branche

Compétences requises :

Savoirs

- Connaître les principes fondamentaux du service public, les fondamentaux de la Sécurité sociale, l'environnement, les missions de sa branche Assurance Maladie
- Connaître la législation, les offres de services de sa branche et les outils dématérialisés qui y sont liés
- Connaître la répartition des activités selon back et front office et son périmètre d'activité
- Connaître les fondamentaux des techniques d'entretien liées à la relation avec l'assuré, les règles du secret professionnel et de déontologie au quotidien

Savoir-faire

- Apporter une réponse fiable et compréhensible à son interlocuteur en un minimum de temps
- Vérifier les droits de l'assuré pour lui proposer les services de l'Assurance Maladie

- Savoir récupérer les documents appropriés à la bonne mise à jour d'un dossier d'un assuré et effectuer certaines mises à jour administratives sur les dossiers d'un assuré (adresses courriels, téléphones, ...)
- Transmettre toutes les informations utiles au traitement de la demande par le back office ou par les partenaires, en utilisant les outils appropriés
- Alerter sa hiérarchie à bon escient

Savoir-faire relationnel

- Accueillir son interlocuteur et créer un climat de confiance
- Adapter son comportement à une situation imprévue
- Savoir s'intégrer rapidement au collectif de travail
- Faire preuve d'empathie
- Respecter le secret médical

Profil du candidat :

Titulaire au minimum du baccalauréat, avec une expérience professionnelle souhaitée dans le domaine.

Rigoureux (se), vous êtes d'un naturel dynamique, motivé(e) et organisé(e) et vous aimez le travail en transversalité et la polyvalence. La maîtrise des outils bureautiques est exigée.

De bonnes capacités rédactionnelles sont exigées ainsi que la maîtrise de la technique de l'entretien afin d'appréhender concrètement les problématiques de l'assuré (avec si possible la maîtrise du Shimaoré).

Dépôt des candidatures :

Les candidatures (CV et LM) devront parvenir au service RH au plus tard le **vendredi 20 juin 2025**, 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 écrite, cas pratique et entretiens RH-métier et Direction.

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 10/06/2025

Le Directeur Général,

Christophe Van Der Linden



[Handwritten signature in blue ink]