

Mission temporaire N°01/2025 interne Chargé(e) de la relation client coordinateur RSA

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte en partenariat avec le Conseil Départemental de Mayotte, financé par la collectivité départementale, propose en interne une mission temporaire RSA de 12 mois éventuellement renouvelable de chargé(e) de la relation client, coordinateur RSA

Poste : Chargé(e) de la relation client coordinateur RSA

Finalités:

Le ou la chargé(e) de la relation client coordinateur RSA a pour fonction de :

- Réaliser un état des lieux du dispositif RSA sur le territoire
- Identifier et mobiliser les partenaires stratégiques
- Développer sur l'ensemble du territoire l'efficacité des actions mises en œuvre en faveur des bénéficiaires du RSA en impliquant les partenaires concernés
- Impulser une dynamique et promouvoir la mise en œuvre des politiques liées à la mise en place du dispositif sur le territoire
- Participer aux instances de l'équipe pluridisciplinaire et instances partenariales
- Traduire les orientations politiques en plan d'action
- Concourir à l'amélioration de l'accès au droit des bénéficiaires du dispositif
- Garantir l'information des bénéficiaires sur leurs droits et devoirs découlant du versement du RSA
- Garantir la cohérence des parcours d'insertion
- Assurer le pilotage administratif et financier du dispositif de RSA
- Assurer un conseil et l'appui technique aux équipes dans la compréhension et les critères d'éligibilités au RSA, les droits et devoirs des bénéficiaires
- Aider à la décision en garantissant la fiabilité du système d'information
- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie
- Garantir le respect des échéances

Compétences requises :

SAVOIRS

- Piloter et cadrer un projet : formaliser les enjeux, analyser les risques, identifier les différents acteurs internes, prendre en compte les critères environnementaux, établir le planning, définir les livrables et le plan de communication
- Incrire son action dans son environnement professionnel
- Connaitre les rôles respectifs de la branche famille et/ou des autres branches de la sécurité sociale, des partenaires ;
- Connaitre la COG et inscrire son action dans les cadres stratégiques déclinés de la COG (CPG, schémas directeurs national ou régional, plan pluriannuels, feuille de route, ...)
- Incrire son action dans le cadre des orientations nationales, régionales.
- Situer son action dans le régime général de la sécurité
- Disposer d'une vision globale des systèmes de protection sociale et du fonctionnement du régime général de la Sécurité sociale

- Identifier les enjeux actuels de la Sécurité Sociale
- Connaitre et appliquer les règles en matière de secret professionnel, de confidentialité... Respecter les règles et devoirs déontologiques
- Assurer une veille juridique
- Réaliser des écrits courants
- Maîtriser le cadre réglementaire et conventionnel du RSA en prenant en charge des dossiers complexes
- Identifier et consulter les sources d'information réglementaire à disposition
- Partager les bonnes pratiques avec les partenaires internes et externes
- Maîtriser le cadre conventionnel applicable au public traité

SAVOIR-FAIRE (capacité à)

- Maîtriser la grammaire, la syntaxe, ...
- Mener un entretien (en présentiel ou à distance) en s'exprimant de façon claire et compréhensible
- Mener des entretiens avec des interlocuteurs variés, savoir écouter et réagir à propos
- Gérer les tensions
- Promouvoir et proposer les offres de services adaptées au public ciblé
- Exploiter les données statistiques et les enquêtes fournies par le service expert en vue des démarchages et accompagnement
- Assurer un accompagnement global et personnalisé du public ciblé
- Participer à la diffusion des offres des services en lien avec les partenaires externes

SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)

- Adapter sa communication et son comportement aux différents interlocuteurs
- Avoir le sens du partenariat
- Entretenir et/ou développer une relation de coopération avec ses partenaires
- Etre capable de gérer les relations avec les différents Etre capable de négocier avec les différents partenaires
- Faire preuve de discréetion, confidentialité et de diplomatie
- Etre disponible et mobile
- Savoir faire preuve d'un sens de l'organisation et de l'anticipation et d'adaptation aux imprévus.

Profil du candidat :

Titulaire au minimum du bac+2 et jusqu'à bac+5 de préférence en protection sociale, une expérience professionnelle souhaitée dans un métier de la branche famille.

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

Dépôt des candidatures :

La Vacance de Poste est ouverte aux agents en CDI de niveau 3 à 4 avec une indemnité différentielle 5A le temps de la mission.

Les candidatures (CV et LM) devront parvenir au service RH au plus tard le vendredi 7 novembre 2025, elles peuvent également parvenir à l'adresse suivante : candidatures.cssm@css-mayotte.fr avec la mention des références de la vacance de poste.

Le recrutement sera fait à l'issue d'une présélection sur dossier, épreuve écrite et un entretien avec jurys composés de plusieurs personnes.

Niveau de qualification :

Cet emploi est positionné au niveau 5A de la grille salariale des employés et cadres de la convention collective des organismes de la sécurité sociale. Le poste n'étant pas pérenne le ou la candidat(e) retenu (e) aura une indemnité différentielle au niveau 5A uniquement pendant la période de la mission.

Fait à Mamoudzou, le 27 octobre 2025



Le Directeur Général,

Christophe VAN DER LINDEN