

**VACANCE DE POSTE N°05/2026 INTERNE/EXTERNE CDI Technicien
d'information et d'orientation**

La Caisse de Sécurité sociale de Mayotte recrute en CDI 3 Techniciens d'information et d'orientation.

Service : Accueil Physique
Poste : Technicien d'information et d'orientation

Finalités:

Garantir la réponse aux usagers, et les conseiller sur l'utilisation des offres de services. Garantir l'égalité de traitement entre les différents usagers et participer à la promotion de l'image de marque de la branche et de la Sécurité sociale.

Activités :

- Gère la relation client : renseigne et conseille les usagers/clients ou partenaires, concernant la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'oriente si nécessaire vers les services compétents.
- Réalise les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises
- Assure la promotion des offres de services de la branche.
- Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des outils 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 et la COG, le CPG, la politique et les objectifs de la direction
- 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'utilisateur/client, 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
- Effectuer les mises à jour administratives sur le dossier d'un usager (RIB, adresse courriel et courrier, numéro de téléphone...)
- 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

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 29 mai 2026**, 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 19/05/2026

La Directrice Générale,



Myriam HARLEY