

NOTE DE SERVICE GENERALE N°065 - 2024

Le 21 juin 2024

Emetteur : Direction de l'administration du personnel et du juridique**1 POSTE DE CONSEILLER CLIENTS - CDI TEMPS PLEIN - F/H**

Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, la MSA POITOU, 330 salariés, protège l'ensemble de la population agricole (exploitants, salariés et employeurs) des départements des Deux-Sèvres et de la Vienne. La MSA POITOU, en sa qualité de guichet unique, gère l'ensemble des branches de la sécurité sociale (assurance maladie, prestations familiales et sociales, assurance retraite, accidents du travail et maladies professionnelles) et le recouvrement des cotisations sociales. La MSA POITOU assure également le suivi en santé au travail et mène des actions de prévention des risques professionnels. La MSA POITOU déploie une politique d'action sanitaire et sociale répondant aux besoins des populations vivant sur les territoires ruraux.

Affectation : Service Relation adhérents Chauray-**Lieu de travail : CHAURAY avec déplacement dans les agences de la MSA Poitou**

Le correspondant à l'accueil a pour mission principale d'assurer l'offre d'accueil multicanal des adhérents de la MSA POITOU (siège, agences et occasionnellement chez nos partenaires). Dans ce cadre, il est amené à faire des déplacements sur les départements des Deux-Sèvres et de la Vienne.

Dans un objectif d'amélioration du service rendu et d'adaptation aux besoins de nos adhérents, et conformément aux orientations définies par le conseil d'administration dans le cadre de la politique d'accueil des usagers, le correspondant à l'accueil participe à l'accueil physique des assurés (spontané et programmé, et France services à St-Jean-de-Thouars), à l'accueil téléphonique (traitement des appels entrants, émission d'appels sortants et rdv téléphonique) mais aussi au traitement des autres demandes (demande dématérialisée d'informations des assurés ou de tiers).

Principales missions :

- Informer les usagers dans le cadre du guichet unique et de l'accès aux droits : analyser leur situation au regard de la législation et apporter une réponse globale et adaptée, dans le cadre d'un accueil programmé ou non,
- Renseigner de manière volontariste les adhérents dans l'accomplissement de leurs démarches, à l'aide de l'ensemble des outils disponibles
- Promouvoir l'ensemble des services dématérialisés (FranceConnect, portail numérique des droits sociaux, espace privé MSA, l'appli ma MSA & moi ...) et l'offre de service de la MSA,
- Contribuer à la performance globale de la MSA et valoriser son image,
- Appliquer les procédures de travail et contrôles en vigueur.

Profil recherché :

- Respect des règles de confidentialité et des valeurs du service public,
- Très bonne capacité relationnelle et d'écoute, en lien avec les différents interlocuteurs et/ou situations,
- Capacité à acquérir rapidement des connaissances de la réglementation de la protection sociale et à les actualiser,
- Aisance dans l'utilisation et la promotion des outils numériques
- Capacité d'analyse et de synthèse, pour rendre compte et être force de proposition,
- Sens de la qualité de service et de la coopération au sein du collectif de travail (équipe et caisse),
- Autonomie et pro-activité,
- Niveau BAC +2
- Permis de conduire de catégorie B valide.

Caractéristiques du poste :

Ce poste nécessite une acquisition des différentes législations de la protection sociale agricole.

Le candidat retenu devra se conformer aux exigences de la PSSI (politique de sécurité du système d'information) et respecter l'ensemble des règles en vigueur dans l'organisme notamment celles relatives au secret professionnel, au RGPD (règlement général sur la protection des données personnelles) et à la sécurité des personnes et des biens.

Classification :

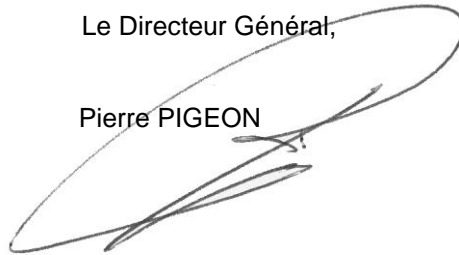
- Classification emploi type : Correspondant à l'accueil - Niveau 3
- Coefficient de base : 173 – Référence emploi : 13B1
- Salaire brut annuel (13 mois) 24064,75€
- Avantages annexes : Avantages annexes : participation employeur à la complémentaire santé, aux frais de déjeuner, restaurant d'entreprise, CSE, horaires variables, RTT, télétravail partiel possible, intéressement

Date de prise de fonction : Dès que possible

Les personnes intéressées adressent **leur candidature jusqu'au 05 juillet 2024 :**
<https://jobaffinity.fr/apply/5tz1rdgupzifmpwuxs>

Le Directeur Général,

Pierre PIGEON

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be 'Pierre PIGEON', is written over the typed name.