

14/04/2021



**APPEL A CANDIDATURE**  
**TELECONSEILLER CONTACT TRACING**  
**DIRECTION DES RESSOURCES/PLATEFORME CONTACT TRACING**

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Guyane lance un appel à candidature pour le recrutement de **3 téléconseillers contact tracing en contrat à durée indéterminée (CDI)**.

Ces postes sont à pourvoir à la Direction des Ressources à Cayenne.

Les candidats intéressés sont priés d'envoyer leur candidature (lettre de motivation et curriculum vitae) à l'attention de Monsieur le Directeur Général de la CGSS de la Guyane à l'adresse suivante :

DIRECTION GENERALE  
CS : 37015  
97307 CAYENNE CEDEX

Ou sur le site internet : [www.cgss.gf](http://www.cgss.gf) - rubriques : Actualités/Appel à candidatures  
(<http://www.cgss.gf/recrutement/>)

**Missions :**

Placé sous l'autorité du superviseur de la PlateForme Contact Tracing (PFTC), le téléconseiller Contact tracing est chargé de :

- prendre en charge les assurés, en plus de l'orientation vers des médecins,
- d'expliquer aux personnes quand et comment bénéficier de tests, de les orienter vers des sites de prélèvement, d'accompagner la mise à l'isolement avec les partenaires,
- d'assurer un suivi de cet isolement.

**En fonction de l'évolution du contexte sanitaire et des décisions gouvernementales, ces missions/activités sont susceptibles d'évolution, toujours dans un contexte de relation avec nos publics en vue de leur permettre l'accès aux prestations de l'assurance maladie (accueil physique et téléphonique, liquidation des prestations,...).**

**Activités principales :**

- Réaliser des enquêtes sanitaires par des appels sortants auprès :
  - Des personnes testées positives à la Covid19 afin d'identifier les personnes avec lesquelles elles ont été en contacts à risque,
  - Des personnes contact à risque afin d'organiser un test RT-PCR, l'accès à des masques chirurgicaux en pharmacie d'officine, la présentation des mesures d'isolement et l'établissement d'un arrêt de travail quand cela est nécessaire.



- Recevoir des appels entrants de personnes contact à risque qui rappellent suite à un appel sortant infructueux
- Appliquer strictement des scripts mis à votre disposition pour réaliser les appels sortants
- Rechercher les coordonnées des assurés concernés par ce dispositif
- Consulter les applicatifs dédiés à cette activité (télé-service Contact Covid via ameli Pro, permettant de recenser les patients atteints de Covid et les cas contact associés et de tracer l'information)
- Réaliser les mises à jour administratives du dossier dans Medialog+.

**A terme**, ces missions sont susceptibles d'évoluer vers les activités suivantes :

- Accueil téléphonique ou accueil physique des publics
- Accompagnement ou orientation du client vers un niveau de prise en charge et/ou des interlocuteurs adaptés à sa demande,
- Accompagnement des assurés dans l'utilisation des télé-services de l'Assurance Maladie
- Promotion des services accessibles en autonomie et accompagnement des clients dans leur utilisation,
- Identification de la demande du client par un accueil pro-actif,
- Préparation de rendez-vous physiques ou téléphoniques (recherche des informations nécessaires au traitement des demandes),
- Délivrance de la réponse réglementaire,
- Promotion du parcours attentionné et des services en santé correspondant à la situation de l'assuré,
- Traçabilité des contacts
- Relation par mail.

## **Conditions d'accès :**

- Etre titulaire, a minima, d'un BAC (ou équivalent),
- Expérience réussie en relation client (plateforme téléphonique, commercial,...).
- **Avoir travaillé à la CGSS- Guyane en CDD ou en contrat aidé (au moins 3 mois) sur la période de deux ans qui précède la date de diffusion du présent appel à candidature.**

**Profil :**

Organisé, rigoureux, dynamique, vous possédez de réelles capacités d'analyse et savez également faire preuve d'adaptation face aux changements (activités/logiciels/procédures).

Vous avez le sens du relationnel, du travail en collaboration avec les interlocuteurs internes et externes. Vous vous projetez dans un accompagnement des assurés par téléphone

Vous faites preuve de réactivité et d'initiative pour répondre avec qualité aux missions qui vous sont confiées. Vous êtes reconnu pour votre discrétion, votre esprit d'équipe, vos qualités d'écoute active, votre diplomatie et votre force de proposition. La qualité dans le traitement des enquêtes sanitaires est pour vous un facteur essentiel.

C'est dans cet état d'esprit que vous contribuez activement au dépistage de la Covid-19 et à l'atteinte des objectifs fixés par votre encadrement.

Vos pratiques professionnelles reflètent les valeurs de l'institution (principes de déontologie, règles de confidentialité et de sécurité).

Postes à pourvoir au **niveau 3** de la classification des Employés et Cadres de la Convention collective nationale de travail du personnel des organismes de Sécurité Social.

**INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :**

- La plateforme contact tracing est ouverte du lundi au dimanche de **7h00 à 19h00**.
- Les candidats retenus seront amenés à travailler **le samedi et/ou le dimanche** suivant les plannings réalisés par l'équipe d'encadrement selon un rythme de 5 jours de travail et de 2 jours de repos hebdomadaires.

Date limite de dépôt des candidatures : **Vendredi 23 avril 2021**

Date de prise de poste : **Lundi 07 juin 2021**.

Les candidats passeront des **épreuves écrites de pré sélection et un entretien de recrutement** au siège de la CGSS à Cayenne **entre le 03/05/2021 et le 31/05/2021**.

**VOUS POUVEZ CONTACTER :**

- M. Pierre-Marie **SENES** - Directeur des ressources - au 0594 39 60 88
- Mme Raïssa **SMOCK** - Superviseur PFCT - au 0594 27 17 78
- Mme Christia **COUETA** - Superviseur adjoint PFCT - au 0594 39 60 39