



Covid-19

Particulier

Exploitant

Employeur

Partenaire

Elu MSA

Votre MSA

[< Retour](#)

Rechercher



## Nos offres d'emploi

🕒 Mis à jour le 07/10/2021

**Consultez toutes les offres proposées par la MSA Ardèche Drôme Loire**

## Nos offres d'emploi

# Correspondant à l'accueil en CDD France Services Tain L'Hermitage (26) - EXTERNE

## Entreprise

La MSA, Sécurité sociale agricole, est le 2ème régime de protection sociale en France. Elle gère la protection sociale légale et complémentaire de l'ensemble de la profession agricole et rurale, soit près de 27,5 milliards de prestations versées pour 5,4 millions de bénéficiaires (famille, santé, logement, retraite, assujettissement et cotisations des salariés et exploitants agricoles). La MSA comprend 16 500 salariés répartis entre 35 caisses et une caisse centrale (CCMSA). Elle couvre l'ensemble de la population agricole et des ayants droit (non-salariés et salariés) et elle s'appuie sur les valeurs du mutualisme qui sont la solidarité, la responsabilité et la démocratie, pour faire vivre les territoires ruraux.

Au sein du réseau des 35 caisses de MSA, la MSA Ardèche Drôme Loire contribue à la mise en oeuvre de la politique sociale agricole en Ardèche, Drôme et Loire.

## Poste

1 poste de correspondant à l'accueil (F/H) au service Relations Clients est à pourvoir en CDD, pour une durée d'un an, dans la structure MSA France Services à Tain l'Hermitage (26) à compter du 14 mars 2022.

La France Service est une structure labellisée par l'Etat. Elle est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien (Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales).

## Missions

Sous la responsabilité de la Responsable Relations de Service au sein de la Direction Relation Adhérents, vous intégrerez un **équipes** d'animateurs et vous participez à créer des liens entre les usagers et les administrations. Vous travaillez en étroite collaboration avec les partenaires de l'Agglo, les France services étant gérées en copartage avec Arche Agglo.

Vous assurez une médiation administrative et un accompagnement au numérique, en favorisant l'autonomie de l'utilisateur dans toutes

ses démarches administratives.

Dans ce cadre, vos missions sont les suivantes :

- Par la réalisation d'entretiens individuels, vous accompagnez les usagers en proximité de façon à détecter et clarifier leurs demandes, et ainsi apporter les réponses appropriées en fonction des thématiques. Vous êtes en mesure de prendre en considération le mal-être des usagers face aux difficultés administratives, et ainsi adapter votre approche.
- Vous guidez, conseillez et orientez les usagers afin de les accompagner vers l'autonomie numérique, et favorisez leurs démarches en ligne. Vous réalisez des diagnostics d'autonomie numérique et permettez aux usagers d'accéder aux services par l'ouverture de boîtes mails, de coffres forts numériques ainsi que d'espaces personnels sur les sites administratifs.
- Vous travaillez de façon partenariale et transversale et établissez des relations de qualité avec les services administratifs et sociaux, afin de construire un partenariat durable et d'améliorer les relations entre administrations et usagers. En fonction des demandes, vous orientez les usagers vers les prestataires internes ou externes pertinents (visio guichet).
- Après les avoir planifiés, vous animez des ateliers numériques individuels et collectifs ciblés sur des usages simples, tels que la navigation internet, la création de boîte mail.
- Vous assurez une veille autour du numérique et des outils pédagogiques visant à transmettre et favoriser l'acquisition de compétences,
- Vous assurez une veille administrative et sociale, afin d'actualiser vos connaissances en continu (évolutions législatives, évolution des services publics en ligne, Les Essentiels). Vous mettez à jour les données d'activité via les outils mis à disposition, et vous collaborez à la construction et à la vie du projet de service de la France Services.
- Vous travaillez en étroite collaboration avec les services de la communauté de communes Arche Agglo, le réseau associatif local, et devenez « itinérant » le cas échéant sur le territoire de la Communauté de Communes et en remplacement ponctuel dans les autres France Services St Félicien / St Donat sur l'Herbasse ;

Vos missions seront élargies à une activité de Téléconseiller MSA en lien direct avec notre plateforme téléphonique, qui consiste à :

- o Assurer l'accueil téléphonique des adhérents dans le périmètre de compétence définie au préalable
- o Analyser la demande de l'adhérent, l'orienter, l'informer et apporter une réponse globale
- o S'approprier et promouvoir les services en ligne de la MSA afin d'inciter les adhérents à faire leurs démarches sur internet
- o Traitement des mails sécurisés
- o Participation aux campagnes d'appels sortants

### **Niveau de poste**

Il s'agit d'un emploi de correspondant à l'accueil, Niveau 3 de la Convention Collective de travail du personnel de la Mutualité Sociale Agricole, soit un salaire brut de 1 680€ brut sur 13 mois, intéressement et autres avantages annexes.

### **Procédure de recrutement**

Les candidats devront adresser leur candidature (lettre de motivation et CV) auprès du Service des Ressources Humaines, au plus tard le 18 février 2022.

Après une première sélection sur dossier en fonction des qualités professionnelles et des motivations, les candidats participeront :

- À des tests écrits le 28 février 2022
- A des entretiens de recrutement le 03 mars 2022 (pour les candidats sélectionnés)

## Profil

### **Compétences**

- Connaissance des législations applicables dans le périmètre d'activité
- Expérience de l'animation ou de la médiation socio-culturelle souhaitée
- Bonne connaissance des logiciels de bureautique, Internet et multimédia
- Qualités pédagogiques et de transmission des connaissances
- Capacité d'adaptation à des publics variés
- Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau
- Maîtrise des techniques d'entretien
- Capacité de communication, écrite et orale, en interne et externe

- Participation obligatoire à la prise de poste à la formation socle/métiers préfecture (animateur France Services) et à la formation

aidant connect

- Qualités relationnelles, d'écoute, patience
- Certification Pix est un plus

### **Profil**

- Niveau Bac + 2 minimum,
- Permis B obligatoire,
- Soumis au respect des règles de confidentialité et d'égalité de traitement

[Postuler](#) [Retour](#)

Partager :  

## **Candidature spontanée**

- > [Déposez votre candidature spontanée pour un CDD / CDI / stage sur le site de Privas](#)
- > [Déposez votre candidature spontanée pour un CDD / CDI / stage sur le site de Valence](#)
- > [Déposez votre candidature spontanée pour un CDD / CDI / stage sur le site de Saint-Priest-en-Jarez](#)

## **Articles liés**

### **On en parle**



### **Accès direct**

- > Nous rencontrer
- > Documents à télécharger Ardèche Drôme Loire
- > Nous contacter



[Le Médiateur](#) [Mentions légales](#) [Gestion des cookies](#) [Toutes les régions](#) [Plan du site](#) [Recherche](#) [Internet et vous](#)

Accessibilité non conforme



MSA TV

