



**Nous recrutons des
Conseiller(e)s Service à l'Usager
en Cdd pour nos sites de Bourg-en-Bresse et d'Oyonnax**

Vous souhaitez exercer un métier d'intérêt public, porteur de sens, de valeurs fortes et enrichir votre expérience professionnelle au sein d'une équipe solidaire et dynamique ?

Vous souhaitez acquérir une expérience enrichissante sur un métier d'accueil et de service à l'utilisateur ?

Devenez Conseiller(e)s Service à l'Usager en Cdd avec un contrat de 3 mois renouvelable 1 fois (3 mois supplémentaires).

Qui sommes-nous ? La Caf est un organisme privé, chargé d'une mission de service public. Elle verse des prestations familiales et sociales (Allocations familiales, Prestation d'accueil du jeune enfant, Rsa,...) à plus de 100 000 allocataires et à plus de 600 structures en action sociale (Crèches, centres de loisirs, ...).

La Caf de l'Ain compte près de 300 salariés et son siège social est situé à Bourg-en-Bresse.

Nous inscrivons notre action quotidienne dans les valeurs de respect, d'éthique, de service attentionné et de performance. Notre organisme porte dans le département de l'Ain les politiques de la branche famille de la sécurité sociale.

Vos missions au quotidien :

En tant que Conseiller(e) Service à l'Usager, vous gérez principalement la relation avec les usagers de la Caf (front office) en :

- Accompagnant les allocataires à l'utilisation des sites internet dédiés www.caf.fr afin de les rendre autonomes dans leurs démarches.
- Faisant la promotion des offres de service de la Caf de l'Ain,
- Renseignant et conseillant les allocataires sur la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme, dans une relation de proximité,
- Orientant si nécessaire les allocataires vers les organismes compétents.
- Réalisant des appels téléphoniques sur diverses actions pro-actives envers les allocataires.

Dans le cadre de l'évolution du métier, vous pourrez également être amené à réaliser des activités dites « d'arrière-guichet » ou de « back office » telles que le traitement de mails allocataires ou de dossiers simples.

Un accompagnement à la prise de poste par le biais d'une formation « métier » interne vous permettra de maîtriser la réglementation des prestations familiales et des outils numériques internes.

Les compétences attendues :

- Maîtrise de la réglementation en lien avec les prestations familiales
- Capacité à gérer des incivilités et son stress
- Agilité numérique

Votre profil :



Conditions particulières

Diplôme bac + 2 ou expérience tertiaire/ accueil indispensables.

Titulaire du permis B : des déplacements ponctuels liés à la mission qui nécessitent de la souplesse dans l'organisation personnelle et professionnelle.

Posture debout prolongée.

Travail en open-space.

Parcours d'intégration et formation interne assurée.

Avantages sociaux :

Intégrer la Caf de l'Ain, c'est bénéficier de multiples d'avantages sociaux et d'une politique Qualité de Vie et Conditions de Travail attractive.

Conciliation vie professionnelle/ vie professionnelle (Organisation du travail sur un horaire hebdomadaire de 36h00 avec compensation JRTT, flexibilité des horaires tout en respectant les horaires d'ouverture au public)

Rémunération brute mensuelle de 1808.35€ sur 14 mois

Prime de fonction sous conditions

Titres restaurant de 11.52 € avec une participation employeur de 6.91 €

Mutuelle entreprise prise en charge à 53% de la cotisation par l'employeur

Prévoyance en cas de décès et invalidité

Prestations CSE