

«Téléconseiller contact tracing H/F » (CDD)

CONTEXTE

Vous recherchez une mission qui a du sens, vous avez besoin de vous sentir utile, alors contribuez à une mission d'intérêt général !

Depuis plus de 70 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale.

Alors que le coronavirus continue de circuler activement sur tout le territoire, les équipes de tracing intensifient leurs enquêtes pour détecter les cas contacts et arrêter les chaînes de contamination en agissant à plusieurs niveaux :

- l'identification, le suivi et l'isolement des personnes malades et contagieuses,
- le recensement pour chacun de ces patients de l'ensemble des personnes avec qui ils ont été en contact rapproché au cours des jours précédant l'apparition des symptômes, afin qu'elles soient immédiatement invitées à se faire tester et qu'elles observent une période d'isolement.

Dans ce cadre, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde recrute des Téléconseillers (H/F) en CDD de 3 mois à Lormont.

MISSIONS/ACTIVITES

Vous réalisez 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.

Vous pouvez également recevoir des appels entrants de personnes contact à risque qui nous rappellent suite à un appel sortant infructueux.

Votre mission principale consiste à prendre en charge les assurés, en plus de l'orientation vers des médecins, il sera question 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 (CTAI) et 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...).

COMPETENCES

Ce travail est fait pour vous si ...

- Vous êtes titulaire d'un **BAC ou BAC +2** et possédez idéalement une formation et/ou expérience réussie en relation client (commerce, plateforme téléphonique...) ou dans le domaine sanitaire et social
- Doté(e) d'un bon relationnel, vos qualités d'écoute active et votre diplomatie sont reconnues
- Vous êtes réactif(ve) et savez également faire preuve d'adaptation face aux changements (activités/logiciels/procédures)
- Vous êtes à l'aise avec les outils bureautiques et êtes en capacité d'évoluer dans un environnement de travail rapide et agile
- Vous vous projetez dans un accompagnement des assurés 100% par téléphone

FORMATION

Vous ne connaissez pas le monde de la santé et vous hésitez encore ?

Une formation vous sera proposée dès votre intégration pour vous permettre d'appréhender l'ensemble de vos missions.

CONDITIONS PARTICULIERES

Poste à pourvoir au sein de la CPAM de la Gironde à Lormont.

- CDD temps plein de 3 mois à pourvoir dès que possible, éventuellement renouvelable.
- Rémunération : 1627,21 euros brut par mois (+13^{ème} mois et primes de vacances sous conditions)
- La plateforme Contact tracing est ouverte du lundi au dimanche de 8h30 à 17h30
- Vous serez amené(e) 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.
- Le samedi travaillé donne lieu à une majoration horaire de 50% et le dimanche (ou jour férié) travaillé donne lieu à une majoration horaire de 100%.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LES CONDITIONS D'EXERCICE

Vous hésitez encore ?

Une série vidéo de l'Assurance Maladie donne la parole aux acteurs du contact tracing - article du 24 novembre 2020 : <https://assurance-maladie.ameli.fr/actualite/une-serie-video-de-lassurance-maladie-donne-la-parole-aux-acteurs-du-contact-tracing>

CONTACT

Les candidatures (CV et lettre de motivation) doivent parvenir à l'adresse suivante : **recrutement.cpam-bordeaux@assurance-maladie.fr jusqu'au 31 Décembre 2021, en veillant à bien mettre en objet « Candidature Téléconseiller Contact Tracing »**