



Titre du poste : **Agent clientèle**

Lieu d'affectation : **Kisangani**

Type de contrat : **CDI (Contrat à durée indéterminée)**

Nombre de poste à pourvoir : **2**

Publication de l'offre : **05 décembre 2024**

Date limite : **12 décembre 2024**

### **CONTEXTE**

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Agents Publics de l'État est un établissement public à caractère administratif et social qui a été créé par Décret n°15/031 du 14 décembre 2015 portant création, organisation et fonctionnement d'un établissement public dénommé Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Agents Publics de l'Etat, « CNSSAP » en sigle. Elle a pour objet d'organiser et gérer les prestations de sécurité sociale des agents publics de l'État.

Dans le cadre de l'expansion de ses activités au niveau des provinces, la CNSSAP compte recruter deux (02) **agents clientèle** pour son agence de Kisangani. Ce dernier sera sous la supervision du Chef d'agence.

### **MISSIONS ET OBJECTIFS**

L'Agent clientèle a pour mission de recevoir, d'orienter et de renseigner de manière conviviale toute personne se présentant à l'Agence.

### **TACHES ET RESPONSABILITES**

Sous la supervision du chef de agences, l'agent clientèle aura les responsabilités suivantes :

#### **i. Par rapport à l'accueil au niveau de l'agence :**

- Planifier, organiser et définir les objectifs de l'activité d'accueil ;
- Proposer les moyens de logistique adéquats au bon fonctionnement de l'accueil ;
- Assurer l'accueil à la réception de l'agence et au téléphone ;
- S'assurer de la bonne prise en charge des réclamations des assurés de la CNSSAP ;
- Bien recevoir les personnes se présentant à la CNSSAP et répondre gentiment à leurs préoccupations ;
- Effectuer les premières vérifications dans le système sur les candidats à l'immatriculation et les demandeurs des prestations.

**ii. Par rapport à la vérification des documents des assurés :**

- Rendre disponible les fiches et expliquer aux assurés sociaux comment les remplir ;
- Passer au plus 10 minutes par cas ou par assuré.

**iii. Par rapport à la disponibilité des informations aux visiteurs de l'agence :**

- Collaborer avec les agents de suivi d'immatriculation et l'agent de suivi des paiements dans le monitoring des impressions des cartes ainsi que les paiements ;
- Installer confortablement tous les visiteurs de l'agence ;
- Orienter les visiteurs de la CNSSAP aux services concernés ;
- Donner les renseignements nécessaires recherchés par les assurés.

**iv. Par rapport au reporting des activités d'accueil de l'agence :**

- Produire les tableaux de bord des activités d'accueil au niveau de l'agence ;
- Produire le rapport d'activités d'accueil de l'agence.

**COMPETENCES ET TECHNICITES REQUISES**

**a. Connaissances (savoir)**

Connaître le cadre réglementaire de la sécurité sociale des agents publics ; Connaître les principes, les techniques et les procédures liés à l'activité du métier.

**b. Savoir-faire**

Savoir mettre en œuvre la politique de gestion de la relation client ; Savoir mettre en œuvre les procédures relatives à l'immatriculation ; Savoir mettre en œuvre les procédures relatives aux prestations (atout) ; Savoir utiliser les outils bureautiques et informatiques (tableur, base de données et traitement de texte).

**c. Savoir-être**

Etre rigoureux dans l'organisation matérielle et logistique ; Etre à l'aise dans les relations interpersonnelles ; Etre à l'écoute de ses interlocuteurs ; Etre réactif ; Etre curieux des évolutions de son environnement ; Etre patient et persévérant ; Etre capable de travailler sous pression.

**PROFIL DU TITULAIRE**

**Formations requises**

- Être détenteur d'un diplôme de graduat en communication, en gestion, en relations publiques ;
- Avoir une parfaite connaissance des outils informatiques.

### Expériences requises

- Avoir une expérience professionnelle d'au moins deux (02) ans dans le domaine de la clientèle ou dans un domaine apparenté ;
- Avoir une connaissance relative sur la sécurité sociale.

NB : Le candidat doit être détenteur de la carte ONEM.

Si vous êtes intéressé par cette opportunité, veuillez soumettre votre candidature avant le **12 décembre 2024** au [cnssaprecrutement@cnssap.cd](mailto:cnssaprecrutement@cnssap.cd). Votre candidature devrait inclure une lettre de motivation expliquant pourquoi vous souhaitez postuler à ce poste, une copie à jour de votre CV avec trois personnes de référence ainsi que toutes les évidences des informations reprises dans votre CV (Diplôme, attestation de formation, etc.)

Merci de spécifier dans l'objet du mail : Référence de l'offre, suivie de vos noms complets.

**Exemple : CNSSAP/NK/2024/001\_ SAMBA OUSMANE Trésor**

**Les candidatures féminines sont vivement encouragées.**

Fait à Kinshasa, le 05 décembre 2024

**SAMBA OUSMANE Alfred-Trésor**  
**Directeur des Ressources Humaines**

