

3 à 5 Conseillers service de l'Assurance Maladie (H/F)

Vacance de Poste : 09/2026

**Date limite de
Candidature : 02/02/2026**

Niveau : 4A

Affectation : CRETEIL – Service Middle Office

Description :

Vous souhaitez vous investir en recherchant de nouveaux challenges et une mission qui a du sens ? Vous aimez la relation client et souhaitez évoluer au cœur d'un service dédié au middle office ? Alors venez rejoindre une équipe dynamique et orientée satisfaction client !

Afin de répondre aux enjeux de satisfaction assurés, la plateforme de services a fait évoluer son organisation fin 2024. La plateforme téléphonique assure la prise en charge des appels du 36 46. Le service middle office assure quant à lui **le traitement des courriels** Eptica de niveau 1, ainsi que la **gestion initiale des sollicitations front office sur le processus PE/AS mater/pater/adoption** (échéances Médialog +, courriels ...). Il intervient en **appui à la plateforme téléphonique**, lors des pics d'appels.

Dans le cadre de la poursuite de son développement, le service middle office renforce son équipe en recrutant de **nouveaux Conseillers Service Assurance Maladie**.

Vous intégrez une équipe polyvalente et impliquée de 7 collaborateurs, formée aux deux niveaux de réponse : front et middle office. L'équipe travaille en coordination avec l'ensemble des services concernés. Vous bénéficiez d'un appui technique sur les processus mobilisés, ainsi que de retours réguliers de la part de votre encadrement.

À l'issue d'une période de formation aux différentes activités, vous contribuez, dans les délais, et selon votre périmètre d'intervention, à la bonne réalisation des missions qui vous sont confiées :

- Traitement de sollicitations multicanales sur le périmètre middle office
- Réponse de niveau 1 aux courriels entrants Eptica (issus du compte Ameli)
- Prise en charge par vacation d'appels téléphoniques du 36 46 en appui à la PFT (plateforme téléphonique)

Ce périmètre non limitatif est susceptible d'évoluer en fonction des directives fixées par la caisse nationale, en lien avec la nouvelle stratégie de service (Tchat live, callback, RDV tel...).

Compétences et/ou qualités professionnelles requises :

Vous faites preuve d'une forte appétence à la polyvalence et souhaitez développer vos compétences techniques, notamment réglementaires. Vous maîtrisez un des deux périmètres de réponses (1 ou 2) et êtes en capacité de :

- Renseigner et conseiller les assurés dans l'exercice de leurs droits et obligations
- Analyser une situation individuelle et proposer une solution adaptée
- Appliquer la réglementation en lien avec votre domaine d'activité
- Gérer les tensions en cas d'insatisfaction client
- Transmettre des informations de manière claires et structurées à l'écrit comme à l'oral
- Faire preuve de rigueur et de fiabilité

Agent de front ou de back office, vous vous reconnaissez dans ce profil ? Alors ce poste est fait pour vous !

Diplôme ou formation souhaité :

Plus qu'un diplôme, vous disposez **d'une expérience confirmée** au sein d'un service de front ou de back-office, idéalement sur un plateau téléphonique assurés ou au sein d'un service de production.

Conditions particulières de l'emploi :

Le processus de recrutement comprend une phase de tests et d'entretiens. Les entretiens auront lieu à Créteil la semaine du 26 Janvier 2026.

Contact :

Malika BLIZAK, Responsable de département, malika.blizak@assurance-maladie.fr

Laetitia ABSALON, Responsable de service Middle Office, 09.86.04.55.53, laetitia.absalon@assurance-maladie.fr

Claudia DINO, Chargée des RH, 01.41.94.38.23, claudia.dino@assurance-maladie.fr

Le candidat retenu devra se conformer aux exigences de la Politique de Sécurité du Système d'Information de l'organisme (cf. Livret de Sécurité du Système d'Information, note d'organisation PSSI/PCA, fiche de sensibilisation – La PSSI l'essentiel ...).

[Le pôle RH vous accompagne dans votre démarche](#)

Vous souhaitez postuler ? <https://jobaffinity.fr/apply/z8ilvndii3nbim4aga>

Fait à Créteil, 19/12/2025