

Référent.e instruction mobilité

Poste n°P5007 – Pôle Solidarité - Direction de l'Autonomie - Service des Affaires Générales	
Classification	Métier de rattachement : Poste de rattachement : Filière : Administrative Poste de catégorie B relevant du cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux - ouvert aux catégories C adjoints administratifs confirmés Lieu d'affectation : Saint-Denis - Pulse Fonction d'encadrement : Non Prime + NBI : NBI Exécution tâches administration générale QPV Quotité de travail : 100 %
Environnement du poste de travail	Direction : Direction de l'Autonomie Service : Affaires Générales Bureau : bureau de la mobilité Cellule/Pôle/Secteur : instruction Composition de l'équipe : 1A – 1 B – 11 C
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Cheffe de bureau

Raison d'être du poste

Dans le cadre de la démarche usager-qualité, faciliter l'accès aux aides à la mobilité pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

Accompagner les instructeurs.rices du secteur en tant que personne ressource, experte de la prestation, des outils et des procédures, favorisant la résolution des situations complexes et la mise en œuvre de la démarche qualité.

Assurer l'instruction, le contrôle et le renouvellement des aides à la mobilité.

Missions principales :	- Sous la supervision de la cheffe de bureau, contribuer à la démarche qualité du secteur en apportant un appui aux instructeurs.rices pour favoriser une résolution rapide des situations complexes en matière d'instruction dans les outils métiers et en les accompagnant dans la bonne application des procédures et la bonne utilisation de ces outils ; - Conduire la bonne exécution des demandes déposées sur le téléservice Améthyste : gestion de la plateforme, rapprochement des demandes entre le téléservice et IODAS, organisation de la bannette du téléservice ; - Contribuer à la réflexion autour des évolutions techniques de la délivrance des aides à la mobilité pour améliorer le service rendu ; - Instruire les demandes d'aide à la mobilité ; - Participer aux réunions du bureau, comités de projet, groupes de travail et à toutes les
-------------------------------	--

	instances sur les projets d'évolution ; - Faire les alertes techniques en lien avec la prestation ; - Accompagner la montée en compétence sur le plan technique des agents en charge de l'instruction.
--	--

Compétences

• Relationnelles

- Savoir travailler en équipe et développer des méthodes de travail partagées
- Savoir identifier la demande de l'utilisateur, l'orienter et l'accompagner dans ses démarches
- Savoir renseigner l'utilisateur sur l'état d'avancement de sa demande
- Savoir assurer un accueil courtois et faire preuve de qualités d'écoute
- Savoir se comporter en agent public avec l'ensemble des partenaires
- Savoir expliquer une procédure ou une prestation avec pédagogie et accompagner ses collègues dans l'appropriation
- Savoir préparer et animer des formations

• Organisationnelles

- Savoir organiser ses tâches en fonction de la charge de travail et des échéances
- Savoir repérer les dysfonctionnements et les signaler
- Savoir proposer des solutions ou des adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu

• Techniques

- Connaître la législation et la réglementation propre à son champ d'intervention
- Savoir utiliser la bureautique, les outils informatiques et les logiciels métier du domaine d'activité
- Savoir apporter des réponses, une expertise sur les dossiers traités
- Savoir vérifier la recevabilité d'un dossier, en assurer l'instruction administrative dans le respect des règles et des procédures
- Savoir respecter le bon déroulement d'une procédure administrative et/ou informatique
- Savoir apporter des réponses, une connaissance sur les dossiers traités

Moyens mis à disposition : outils bureautiques

Niveau d'études : IV

Diplômes requis : Baccalauréat

Formations et diplômes nécessaires à l'accès au cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux

Expérience(s) professionnelle(s) sur un poste similaire

☒ Souhaitée(s) ☐ Requête(s)

Caractéristiques principales liées au poste

☐ Horaires spécifiques

☐ Permis de conduire obligatoire

☐ Déplacements province et étranger

☐ Astreintes

☐ Logement de fonction

☐ Vaccins obligatoires

☐ Port d'une tenue de travail obligatoire

X Autre caractéristique : Ces missions participent à la démarche usager-qualité du Département

Tous les postes de la collectivité sont handi accessibles

Le Département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent-e-s sur toutes missions relevant de son cadre d'emplois au-delà de la présente fiche de poste.