

Référent.e instruction personnes âgées et personnes handicapées

Poste n°xxxxxx – Pôle Solidarité - Direction de l'Autonomie - Service de l'offre médicosociale	
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 : Service de l'offre médicosociale Bureau : Prestations en établissement Cellule/Pôle/Secteur : Secteur des personnes âgées et des personnes handicapées Composition de l'équipe : 4 A – 2 B – 30 C
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Responsable du secteur

Raison d'être du poste

Dans le cadre de la démarche usager-qualité, faciliter l'accès aux droits des personnes âgées et des personnes handicapées en établissement et assurer le paiement régulier de leur droit.

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 prestations en établissement en faveur des personnes âgées (aide sociale à l'hébergement)

Missions principales :	- Sous la supervision des responsables de secteur, contribuer à la démarche qualité du secteur en apportant un appui aux instructeurs.rices pour favoriser une résolution rapide des situations individuelles complexes dans l'outil métier et en les accompagnant dans la bonne application des procédures et la bonne utilisation des outils, - Entretenir des relations avec les partenaires institutionnels du dispositif, en particulier avec les établissements en charge d'accueillir les personnes âgées et les personnes handicapées, et les partenaires internes : le secteur comptabilité, le PGA, le BAPI, la DIRFI et la paierie, - Instruire les demandes de prestations en établissement, assurer le versement effectif des droits et contribuer au calcul des participations des obligés alimentaires dans le respect de la réglementation et des exigences de qualité et de sécurité, - Assurer l'actualisation des dossiers individuels et le classement des pièces dans le dossier
-------------------------------	--

	GED des bénéficiaires - Assurer une réponse aux demandeurs et bénéficiaires des prestations et à leurs aidants, par courrier, par téléphone ou par mail, - S'assurer de l'effectivité de l'Aide sociale à l'hébergement (ASH) - Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des dossiers des usagers par des échanges avec le reste de l'équipe (secteur PA et PH, secteur comptabilité, le Pôle de gestion administrative, les partenaires externes (tuteurs, CCAS, la Paierie, etc) - Participer aux réunions du secteur, groupes de travail et projets de la direction
--	---

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 rédiger des courriers/courriels et des comptes rendus de manière autonome
- Savoir établir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord
- Savoir vérifier la recevabilité d'un dossier, en assurer l'instruction administrative dans le respect des règles légales et des procédures
- Savoir utiliser la bureautique, les outils informatiques et les logiciels métier du domaine d'activité
- Savoir suivre le versement ou le prélèvement (récupération des indus) liés à la prestation
- 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.