

Référent.e instruction personnes âgées

Poste n°P7504– Pôle Solidarité - Direction de l'Autonomie - Service des parcours et prestations à domicile	
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 des parcours et prestations à domicile Bureau : Prestations à domicile Cellule/Pôle/Secteur : Secteur des personnes âgées Composition de l'équipe : 1 A – 1 B – 9 C
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Responsable du secteur des personnes âgées

Raison d'être du poste

Dans le cadre de la démarche usager-qualité, faciliter l'accès aux droits des personnes âgées à domicile 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 paiement, le contrôle et les régularisations budgétaires des prestations de soutien à domicile en faveur des personnes âgées (allocation personnalisée d'autonomie à domicile et aide-ménagère)

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. - Dans le cadre des partenariats institutionnels, en particulier avec les évaluateurs.rices médico-sociales en charge de la définition des plans d'aide, le médiateur du Département et les secteurs PH et comptabilité du BPAD, régulariser les dossiers des usagers et contribuer au partage des informations sur la gestion de la prestation. - Contribuer à l'instruction des demandes de prestations à domicile, au versement effectif des droits et au calcul des indus en particulier dans le cas de situations complexes 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,
-------------------------------	---

Ce profil de poste est susceptible d'évoluer et d'être réajusté.

	par courrier, par téléphone ou par mail. - S'assurer de l'effectivité de l'APA à domicile. - Participer aux réunions du secteur, groupes de travail et projets de la direction. - Contribuer à la résolution des anomalies, notamment celles relevées dans le cadre de l'instance et de la chaîne de paiement mensuelle. - Participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évolution des procédures du service.
--	---

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

• 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.

Ce profil de poste est susceptible d'évoluer et d'être réajusté.