

CHARGE D'ACCUEIL (H/F)

hauteloire.fr

Le Département de la Haute-Loire se singularise par une identité unique fruit d'une Histoire et d'une culture ancienne. Au cœur de ce territoire à dominante rurale, le Conseil départemental est le pivot d'une action politique cohérente (social, éducation, culture, environnement, voirie et aménagement...) et s'appuie pour cela sur 1200 agents engagés au service des Atiligériens.

Le contexte

Avec une Maison Départementale de l'Autonomie, le Département veut mettre à la disposition de toute la population et des acteurs du territoire un guichet unique, concernant les questions liées à la dépendance et au handicap, favorisant entre autres le décroisement des missions d'accueil, d'information, d'évaluation, d'orientation, de suivi et d'accompagnement social.

Vous intégrerez une équipe dynamique et polyvalente composée d'un chef de service, de 5 chargées d'accueil et de numérisation et d'un agent de numérisation au sein du service accueil Numérisation de la Maison départementale de l'autonomie (MDA).

Vos missions

À ce poste, votre mission principale sera l'information du public dans le cadre de l'accueil physique, téléphonique et numérique.

Vous serez en charge de la numérisation des dossiers et courriers en utilisant les logiciels métiers IODAS, IMPLICIT et MULTIGEST.

Vous pourrez intervenir à la demande des cadres sur un autre périmètre ou en fonction d'absence de collègues

Le défi à relever !

Rejoignez-nous et intégrez une équipe de qualité, animée par le sens du service public !

Pourquoi pas vous ?

- Vous avez des connaissances de la législation relative aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ?
- Vous maîtrisez les techniques de communication physique et téléphonique ?
- Vous êtes curieux, empathique, discret et à l'écoute ?

Formations :

Niveau Bac filière sciences et technologies de la santé et du social

Les Avantages du Poste

Une équipe de travail dynamique
Un cadre de travail et de vie avantageux (horaires de journée)
RIFSEEP de 375 € brut/mois (selon grade)

>> Envoyer votre candidature à recrutement.mobilite@hauteloire.fr

Pour plus de renseignements sur le poste, vous pouvez prendre contact avec **Matthieu BOYER**
Chef du service Accueil
au 04 71 07 21 85



Cap 2030

UN COLLECTIF AU SERVICE D'UNE AMBITION



POURQUOI INTÉGRER LE DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-LOIRE ?

Partagez nos valeurs

Orienté usagers

La reconnaissance de notre action passe par notre capacité à répondre aux usagers.

Collectif

Nous travaillons élus, partenaires et services, main dans la main.

Responsable

Pour le bien de nos concitoyens et de nos territoires, nous nous engageons à être moteur sur nos compétences réglementaires et être un acteur fédérateur sur celles dévolues à nos partenaires.

Des expériences à vivre

Vous êtes plutôt montagne et volcans ?

Alors, grimpez au sommet du Mézenc pour un lever de soleil à 360° ou embarquez à bord du train à vapeur le plus haut de France.

Envie de sources et fleuves sauvages ?

Flirtez avec les rapides des Gorges de l'Allier ou hissez la grande voile au Lac de Lavalette.

Vous êtes passionné par la culture et les chemins ?

Plongez dans les Lumières du Puy-en-Velay après un dîner dans ses ruelles colorées ou frôlez les rapaces au château de Rochebaron.



Identification du poste	
Intitulé du poste	Agent d'accueil – Numérisation - Création de dossiers (H/F)
Direction	Direction des Solidarités Humaines - Directrice déléguée Maison Départementale de l'Autonomie
Service	Accueil - Numérisation
Cellule / COR / Collège / Secteur	
Résidence administrative	Le Puy en Velay
Type d'emploi	Permanent

Informations administratives	
Cadre d'emplois	Adjointes Administratifs Territoriaux
Grades	Tous les grades
Métier	Chargé d'accueil
Groupe de fonctions	C2
Sujétions spéciales	Non
NBI (titulaire uniquement)	Oui : 10 points N°33
Temps de travail	Complet

DEFINITION

Avec une Maison Départementale de l'Autonomie, le Département veut mettre à la disposition de toute la population et des acteurs du territoire un guichet unique, concernant les questions liées à la dépendance et au handicap, favorisant entre autres le décloisonnement des missions d'accueil, d'information, d'évaluation, d'orientation, de suivi et d'accompagnement social.

Missions du service :

Accueillir, informer, renseigner, faciliter les démarches, accompagner les personnes en perte d'autonomie (enfants et adultes en situation de handicap, personnes âgées), leurs proches et / ou leurs représentants légaux, ainsi que les partenaires.

Coordonner l'accueil et l'animation de la Maison Bleue

Organiser et gérer les permanences réalisées par les partenaires

Réceptionner, trier, numériser quotidiennement les courriers et les formulaires de demande et **ouvrir les procédures** pour chaque dossier déposé.

Organisation et fonctionnement

- Une équipe dynamique, polyvalente, composée de :
- Un chef de service
- 5 chargées d'accueil et de numérisation
- 1 agent de numérisation

Les Missions essentielles de ce poste :

- Accueil physique, téléphonique et numérique (boîte mail)
- Numérisation des dossiers et courriers
- Création des dossiers sur les logiciels métiers (IODAS et IMPLICIT) et dans la GED
- Gestion des transferts des dossiers

Polyvalence sur l'ensemble des missions.

DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES

Accueil physique, téléphonique et numérique :

- Identification de la nature de la demande
- Réponse, orientation ou mise en relation des correspondants au sein de la MDA
- Orientation du public vers l'accueil de 2ème niveau

Numérisation des courriers et dossiers de la MDA en entrée et en sortie :

- Tri et transmission des courriers ou de tout document soit en version numérique soit en version papier
- Instruction préalable par la vérification du domicile de secours, de l'existence du demandeur dans les différentes applications métier
- Création du dossier social par l'entrée de données nominatives
- Déclenchement de la procédure pour les prestations gérées sur IODAS
- Transmission numérique du dossier auprès de l'agent chargé de l'instruction ou de la mise en œuvre

Gestion des transferts de dossiers de la MDA :

- Réception des dossiers transférés
- Envoi des dossiers à transférer à la MDPH concernée après concertation avec le service Instruction

Gestion des personnes en situation de handicap et âgées décédées :

- Repérage des personnes décédées
- Transmission de l'information aux services Instruction et Mise en œuvre

Autres :

- Intervention, à la demande des cadres, sur un autre périmètre ou en fonction d'absence de collègues
- Etablissement d'un relevé de son activité afin que le responsable puisse établir des statistiques
- Missions susceptibles d'évoluer

COMPETENCES REQUISES

Niveau requis : BAC sciences et technologies de la santé et du social, BAC professionnel

Formations et qualifications nécessaires :

- formation à l'accueil physique et téléphonique
- facilités à l'outil informatique
- connaissance des logiciels métiers (Iodas, Implicit, Multigest)
- Excel, Word, Powerpoint

Compétences techniques

- Technique de communication physique et téléphonique
- Maîtrise de l'Informatique et des outils de bureautique
- Rédaction de courriers
- Connaissance du fonctionnement des services de la MDA et du Département
- Connaissance de la législation relative aux personnes âgées et aux personnes en situation d'handicap
- Connaissance du Règlement Départemental de l'Action Sociale (RDAS)
- Connaissance et mise à jour des fiches procédures

Compétences transversales

Organisationnelles :

- Intervention dans le service en fonction d'un planning préétabli
- Capacités à s'organiser dans son travail pour gérer un flux quotidien
- Respect des règles et procédures (procédures, obligation de discrétion)
- Établir des priorités
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Rigueur et sens de l'organisation

Personnelles :

- Esprit d'initiative
- Gérer des situations complexes de manière sereine
- Accueillir tout type de public
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande

Relationnelles :

- Aisance et sociabilité
- Qualités relationnelles et sens de l'écoute
- Collaboration au travail d'équipe et à l'atteinte d'objectifs communs
- Discrétion et confidentialité

Relations fonctionnelles :

- Transversalité avec les agents du service et de la MDA
- Relations fréquentes avec des personnes vulnérables (personnes âgées et personnes en situation de handicap) et leurs familles
- Tous les partenaires travaillant autour de la prise en charge des personnes vulnérables qu'elles soient à domicile ou en établissement
- Tuteurs
- Diverses collectivités

ORGANISATION PERMETTANT L'EXERCICE DES MISSIONS

- Positionnement hiérarchique :
Fonction de la personne responsable : Chef de service Accueil – Numérisation
- Niveau d'intégration dans une équipe : En équipe et en transversalité au sein de la MDA

AUTONOMIE

- Les règles de procédure doivent permettre à l'agent d'être relativement autonome
- Est sous l'autorité du chef de service.

SPECIFICITES DU POSTE

- Organisation du temps de travail :
 - Poste à temps plein
 - Temps de travail défini en fonction des heures d'ouverture au public : notamment de 8H30 à 12H et de 13H30 à 17H
- Territoire d'exercice : Département de la Haute-Loire, le service administratif est basé dans les locaux de la MDA au Puy en Velay

*Pour tout renseignement complémentaire sur ce poste, prendre contact avec
Monsieur Matthieu BOYER - Chef de service Accueil – Numérisation
Tel : 04 71 07 21 85*

Adresse mail : matthieu.boyer@hauteloire.fr

**Adresser lettre de candidature + CV avec dates précises (JJ/MM/AAAA)
accompagnés IMPERATIVEMENT de :**

- Une copie de l'attestation de réussite (si vous êtes lauréat de concours)
- Une copie de votre dernier arrêté de situation administrative (grade, échelon, indices) pour les demandes de mutation ou de détachement (agent de la fonction publique)
- Rémunération
 - Pour les fonctionnaires, le montant de votre régime indemnitaire (IFTS, IAT...) et le montant net avant prélèvement à la source de votre dernier bulletin de salaire
 - Pour les non fonctionnaires, le montant net avant prélèvement à la source de votre dernier bulletin de salaire
- copie du diplôme requis (si vous n'êtes pas titulaire de la fonction publique) → BAC sciences et technologies de la santé et du social, BAC professionnel
- reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) A titre dérogatoire, les candidats reconnus travailleurs handicapés peuvent accéder à cet emploi par voie contractuelle.

avant le 05 janvier 2025

Par mail à l'adresse : recrutement.mobilite@hauteloire.fr

ou par courrier :

**Haute-Loire le Département
Service mobilité – compétences
1, place Monseigneur de Galard - CS 20310 - 43009 LE PUY EN VELAY Cedex**