

Fiche de poste

INTITULE DU POSTE ⁽¹⁾

Gestionnaire instructeur/trice administratif/ve
en charge de la gestion régionale des réclamations

Références à prendre dans le Répertoire des emplois-types (RET) des Administrations sanitaire, sociale, des sports, de la jeunesse et de la vie associative ⁽²⁾

Famille(s) professionnelle(s) du/des emploi(s) type(s) ⁽³⁾ : Affaires générales

Emploi-type principal et code du RET ⁽⁴⁾ : AFG – 55-A

Quotité emploi type principal (0,6 à 1) ⁽⁵⁾ : 1

Emploi-type secondaire et code du RET :

Quotité emploi type secondaire (0,2 à 0,4) ⁽⁵⁾ :

ou à défaut

Références **RIME Répertoire Interministériel des Métiers de l'Etat**

Domaine fonctionnel ⁽³⁾ :

Métier ou emploi-type ⁽⁴⁾ :

Références **Répertoire des Métiers de l'UCANSS**

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI

<p>Fiche N° (à renseigner par la mission recrutement et formation)</p> <p>2019-68</p>	<p>Catégorie Etat: A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/></p> <p>Corps et grade : SA</p> <p>Catégorie Assurance-maladie : Agent de direction <input type="checkbox"/> Praticien conseil <input type="checkbox"/> Informaticien <input type="checkbox"/> Cadre <input type="checkbox"/> Employé <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Niveau : 5</p>
<p>Cotation (Groupe de fonctions du poste s'il y a lieu, pour les corps ayant adhéré au RIFSEEP)</p>	<p>SA :</p> <p><input type="checkbox"/> Groupe 1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Groupe 2</p> <p><input type="checkbox"/> Groupe 3</p>
<p>Date de mise à jour :</p>	<p>17/09/2019</p>

LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE

Direction Métier, Direction Déléguée ou Délégation Départementale : **Secrétariat général**

Département / Mission : **Mission inspection- contrôle et réclamations**

Service :

Sites : **ARS Siège** / DD

DESCRIPTION DU SERVICE

Missions du service (la notion de service est entendue au sens de l'unité d'affectation au sein duquel exerce l'agent) (6):

Le service inspection contrôle réclamation pilote, organise et coordonne la fonction inspection contrôle dans la région. Il mobilise l'ensemble des corps de l'agence et travaille avec les délégations départementales et les directions métiers à promouvoir les bonnes pratiques dans le champ de la santé. Son rôle consiste à organiser et à harmoniser les missions qui visent à s'assurer qu'un service, un établissement ou un organisme se trouve dans une situation conforme à l'ensemble des normes d'organisation et de fonctionnement correspondant à son statut (établissements sanitaires, médico-sociaux, mais aussi professionnels de santé libéraux). Il organise la veille de la mise en œuvre des recommandations et injonctions.

Le service est en charge de la réception et de l'instruction des réclamations et des signalements au niveau régional.

DESCRIPTION DU POSTE

Encadrement : Oui Non

Nombre de personnes à encadrer :

Activités principales (7) :

- Réception et enregistrement des réclamations sur le logiciel SIREC ;
- Rédaction d'un accusé de réception au plaignant sur le logiciel ELISE ;
- Instruction des dossiers ; saisine des établissements de demandes d'explications ;
- Statistiques administratives : rédaction d'un bilan mensuel et annuel de gestion des réclamations PACA ;
- Courriers et relations téléphoniques courantes avec les demandeurs et interlocuteurs concernés ;
- Référente de l'application SIREC pour l'ARS PACA : co-animation du réseau régional d'utilisateurs du logiciel SIREC.

Activités annexes (7) :

- La rédaction des comptes rendus des réunions de service ;
- La complétude des fiches navettes de l'HAS dans le cadre de la certification ;
- La réception des décisions des chambres disciplinaires ordinaires, l'enregistrement et la diffusion auprès des services concernés ;
- Gestion de la BAL du service : Elise et Outlook.

Partenaires institutionnels (8) :

IGAS ; DRJSCS/DDCS(PP), les conseils départementaux de la région PACA, les CPAM, la DRSM, les Ordres professionnels, la DIRECCTE, l'ASN, l'ABM, l'ANSM,

Spécificités du poste / Contraintes :

- DPI : Oui Non

Evolution des techniques bureautique et de classement, émergence de modes d'archivage multi-supports

PROFIL SOUHAITE

Compétences requises sur le poste :

Le Répertoire des emplois types ministériel (à défaut RIME ou Répertoire des Métiers de l'UCANSS), complété du Dictionnaire des compétences, mis en ligne sur l'intranet, sont à votre disposition pour vous aider à identifier les compétences et leur mise en œuvre attendues.

Attention :

Seules celles concernant les connaissances et les savoir-faire sont caractérisées et explicitées selon un niveau de mise en œuvre attendu, classées de 1 à 4, comme suit :

Expertise (niveau 4)

E – domine le sujet, voire est capable de le faire évoluer – capacité à former et/ou à d'être tuteur.

Maîtrise (niveau 3)

M – connaissances approfondies – capacité à traiter de façon autonome les situations complexes ou inhabituelles

Application (niveau 2)

A – connaissances générales – capacités à traiter de façon autonome les situations courantes

Notions (niveau 1)

N – connaissances élémentaires – capacité à faire mais en étant tutoré

Connaissances ⁽¹⁰⁾ E : expert / M : maîtrise / A : application / N : notions	Niveau de mise en œuvre attendu			
	E	M	A	N
De l'environnement institutionnel et administratif : organisation, fonctionnement et missions des services dans le champ concerné		X		
De la méthodologie et des règles de bonnes pratiques de gestion des réclamations		X		
Droit administratif et procédures administratives			X	
Des techniques administratives et bureautiques		X		
Des systèmes de classement et d'archivage		X		

Savoir-faire ⁽¹⁰⁾ E : expert / M : maîtrise / A : application / N : notions	Niveau de mise en œuvre attendu			
	E	M	A	N
Organiser des réunions		X		
Maîtriser les techniques rédactionnelles et de prise de note		X		
Rédiger des documents ou des actes administratifs			X	
Réaliser des analyses ou des synthèses			X	
Utiliser les outils du système d'information (ELISE, SIREC notamment)		X		
Maîtriser les techniques de classement et d'archivage			X	

Savoir-être nécessaire ⁽¹¹⁾ (il est recommandé de mettre en gras la ou les compétences clés attendues)
Travailler en autonomie
Faire preuve de rigueur
Faire preuve d'adaptation professionnelle
Avoir le sens de l'écoute et du dialogue
Faire preuve de discrétion professionnelle

Les numérotations renvoient à la note méthodologique relative à la rédaction d'une fiche de poste »