



Emploi : TECHNICIEN ACCUEIL CONSEIL

Plage : G = 7 à 9

Mission générale

Dans le cadre des orientations et décisions des instances locales et nationales, l'emploi est chargé de l'accueil des bénéficiaires. Il assure l'interface privilégiée avec les bénéficiaires.

Il participe à la promotion des prestations, activités et services proposés par la ou les SLV, la ou les CMCAS et la CCAS en adéquation avec la situation de chaque bénéficiaire,

Il traite les demandes des bénéficiaires en référence à des normes et procédures en personnalisant la relation au bénéficiaire.

Place de l'emploi dans l'organisation

Rattachement hiérarchique de l'emploi selon organigramme de la CMCAS NA.

Interlocuteurs

L'emploi est en relation avec :

- les bénéficiaires de l'organisme
- les correspondants de SLV pour les informer des évolutions réglementaires et répondre à leurs sollicitations
- les responsables de commissions, SLV, sections d'activités... pour la mise en œuvre de leurs activités respectives
- les organismes sociaux (Comité de coordination, CCAS, IFOREP...)
- les fournisseurs et prestataires de service
- les structures partenaires (associations..) et institutionnelles.

Délégations de pouvoir

L'emploi est habilité à saisir des données dans les applications spécifiques et consulter les informations contenues dans les autres applications de la CMCAS.

Contrôles

L'emploi rend régulièrement compte de ses activités à son responsable hiérarchique et le consulte en cas de difficulté particulière.

Le contrôle de ses activités est réalisé à partir de la qualité, de la fiabilité et du respect des délais impartis en matière de :



- pertinence des réponses et conseils apportés aux bénéficiaires,
- traitement des dossiers activités, vacances, assurances, action sanitaire et sociale,
- niveau et contenu des réclamations ainsi que des résultats des divers audits et contrôles internes ou externes,

Champ d'intervention

L'emploi est dédié à l'accueil physique, téléphonique et courrier/mail dans les domaines de l'action sanitaire et sociale, des activités sociales et culturelles et des assurances.

Ressources disponibles

L'emploi dispose d'une documentation constituée :

- de la réglementation, des notes et circulaires du comité de coordination et de la CCAS,
- des procédures et instructions locales.
- des bases de données et d'informations diverses.
- Il dispose des outils informatiques et applicatifs métiers nécessaires à l'exercice et au suivi de ses missions.

Contraintes administratives et techniques

L'emploi est exercé conformément aux procédures et notes en vigueur, relatives à son domaine d'activité principal et, selon l'organisation de la CMCAS, ses activités complémentaires.

Il est tenu au devoir de réserve, compte tenu du caractère confidentiel de certaines informations concernant les bénéficiaires.

Il est amené à se déplacer sur le territoire, notamment pour assurer des permanences d'accueil et des rendez-vous à domicile avec les bénéficiaires.

Conditions d'exercice

En fonction de l'organisation interne de la CMCAS et des instructions hiérarchiques l'emploi assure l'accueil et la gestion des dossiers.

L'emploi s'inscrit dans une organisation de travail garantissant la permanence de l'accueil.

Activités spécifiques

Selon l'organisation de la CMCAS, l'emploi :

- Dans l'activité d'accueil et de conseil



- Accueille les bénéficiaires dans les points d'accueil déterminés par la CMCAS et le cas échéant assurer des rendez-vous à domicile,
 - Analyse la nature de la demande, identifie la situation particulière du bénéficiaire et renseigne les bénéficiaires sur la situation de leurs dossiers.
 - Conseille, et le cas échéant, aide le bénéficiaire à remplir un dossier.
 - Délivre les imprimés ou les formulaires et informe des pièces justificatives à fournir pour la constitution d'un dossier,
 - Oriente, le cas échéant, les bénéficiaires vers le service concerné (interne ou externe) en organisant, si nécessaire, un rendez-vous avec le bon interlocuteur,
 - Recueille des informations auprès des bénéficiaires afin d'améliorer le service d'accueil et les transmet à sa hiérarchie,
 - Peut être amené à participer à des enquêtes de satisfaction sur l'ensemble des services rendus.
- Dans le domaine du traitement et suivi administratifs
 - S'assure qu'une réponse adéquate a été apportée au bénéficiaire, s'informe de son contenu et suit les délais de traitement
 - Vérifie que le dossier comporte toutes les pièces justificatives nécessaires à sa constitution
 - Ouvre et modifie les droits activités des bénéficiaires, actualise les bases de données
 - Enregistre et transmet les réclamations ne relevant pas du périmètre de l'accueil
 - Collecte, contrôle, saisit les demandes d'inscriptions aux différentes activités, suivre les demandes (annulations, modifications) et affectations (paiement, attestations, remboursements, impayés...),
 - Gère les demandes d'assurances et des divers contrats proposés et assure les relations avec le courtier et la CCAS pour le compte des bénéficiaires.
 - Consulte les bases de connaissances et de données, des référentiels de procédures utiles à son activité
 - Effectue les rapprochements des factures et recettes de son activité avec le secteur gestion logistique
 - Selon l'organisation de la CMCAS, peut être amené à participer à l'organisation des convoys

Finalités

Par la qualité de ses actions d'information et de conseil sur les prestations, les dispositions ou les possibilités offertes, l'emploi contribue à une prise en charge globale des bénéficiaires et de leurs familles et valorise l'image des organismes sociaux.

L'emploi contribue à l'amélioration permanente de la qualité du service rendu.