

## FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI

### INTITULÉ DU POSTE

***Gestionnaire régional des réclamations***

**Famille professionnelle:** Santé

**Emploi-type :** Administrateur/administratrice de santé (SAN-10-A)

**Niveau d'emploi :** Catégorie B – niveau 4 à 5A CCN

**Cotation RIFSEEP:** Groupe 3

### AFFECTATION ADMINISTRATIVE ET GÉOGRAPHIQUE

**Site :** Siège Clermont Ferrand

**Direction :** Direction générale

**Direction déléguée :** Pôle usagers réclamations

### DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'AFFECTATION

#### Missions de la direction et du pôle :

La DUEQ est composée de deux pôles dont un pôle Usagers – Réclamations (PUR).

A l'intérieur du PUR sont positionnés à la fois : la plateforme de pilotage régional des réclamations d'usagers issue de la nouvelle organisation régionale mais, également, l'ensemble des relations entre l'ARS et les associations d'usagers, ainsi que les références régionales dérivées sectaires, laïcité, et accès aux documents administratifs (PRADA).

Par ailleurs, le pôle propose des analyses et bilans statistiques des réclamations via un SI dédié. Il est chargé de la mise en œuvre en interne du futur système d'informations SIREC de suivi des réclamations et de la coordination des formations nécessaires aux utilisateurs de cet outil. Il anime la communauté de métier (instructeurs, gestionnaires) chargés du traitement des réclamations au sein de l'ARS.

L'agent recruté sera affecté au PUR, au niveau de la plateforme de pilotage régional des réclamations d'usagers.

**Effectif du pôle :** 6

## DESCRIPTION DU POSTE

Management : Stratégique     Coordination     Proximité

Nombre de personnes à encadrer : 0

### **Activités principales :**

- Assurer la coordination, le traitement administratif et le suivi des réclamations des usagers en tant que référent régional sur plusieurs départements de la région :
  - enregistrer, accuser réception, demander des avis ou d'éléments complémentaires, analyser, rédiger les différents courriers et clôturer,
  - assure l'interface principale au titre de la plateforme avec la délégation départementale,
  - discriminer le niveau de criticité de la réclamation.
  - assurer la traçabilité des réclamations et de certains signalements (SI, mains courantes, tableaux de suivi...)
- Participer aux commissions régionales et aux commissions internes réclamations et à leur organisation.
- Assurer le secrétariat de la commission interne réclamations.
- Garantir une utilisation pertinente du logiciel « SI réclamations » : se former à l'évolution de l'outil puis former et conseiller les correspondants des autres sites sur le sujet.
- Assurer le suivi, le classement et l'archivage de la boîte fonctionnelle.
- Mettre en place un classement organisé, centralisé et suivi des réclamations.
- Assurer l'archivage des dossiers papiers de la plateforme : assure un classement homogène, assure la conservation des dossiers et leur dépôt aux archives départementales, en application des consignes régionales. Assurer les recherches de dossier en cas de réquisition judiciaire.

*Ces attributions sont susceptibles d'évoluer en fonction des nécessités du service.*

### **Activités annexes**

#### **Spécificités du poste / Contraintes**

- Déplacements ponctuels entre les 2 sièges (Lyon et Clermont-Ferrand) et possibles à l'échelle de toute la région en fonction des besoins.
- Assurer la continuité de l'activité de la plateforme en période de congés ou d'augmentation saisonnière.

#### **Partenaires institutionnels** (liste non exhaustive) :

En interne : le second pôle de la DUEQ (Pole Santé Justice), directions métiers, MIEC, délégations départementales, direction déléguée à la communication, secrétariat de la direction générale

En externe : directions d'administration centrale, ordres professionnels, assurance maladie et services judiciaires.

## COMPÉTENCES REQUISES

### Connaissances

E : expert (niv. 4) / M : maîtrise (niv. 3) / A : application (niv. 2) / N : notions (niv. 1)	Niveau de mise en œuvre			
	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
<i>Environnement institutionnel et administratif appliqué au domaine d'activité (organisation administrative de l'Etat, guide IGAS)</i>		X		
<i>Droit administratif – réglementation appliquée à la police administrative dans les champs de compétence de l'ARS (réclamations, usagers)</i>		X		
<i>Droit des usagers, secret professionnel</i>		X		
<i>Outils bureautiques et informatiques notamment l'applicatif métier</i>	X			

### Savoir-Faire

E : expert (niv. 4) / M : maîtrise (niv. 3) / A : application (niv. 2) / N : notions (niv. 1)	Niveau de mise en œuvre			
	E (4)	M (3)	A (2)	N (1)
<i>Maîtrise des situations dans des délais contraints</i>			X	
<i>Rédige des réponses administratives</i>		X		
<i>Maîtrise des techniques de classement et d'archivage</i>		X		
<i>Expression écrite</i>		X		

### Savoir-Être

*Travailler en équipe tout en étant également capable d'autonomie*

*Faire preuve de discrétion professionnelle*

*Faire preuve de réactivité, de sens de l'organisation et de rigueur*

*Capacité à conseiller dans des délais contraints*

## POSITIONNEMENT DANS L'INSTITUTION

### Lien hiérarchique :

Missions exercées sous l'autorité de la responsable du Pôle Usagers Réclamations de la DUEQ

### Liens fonctionnels :

Directions métiers et délégations départementales de l'ARS ARA