

## CONTENU DE LA FORMATION

### **FONCTION DE RELATION ET DE COMMUNICATION**

#### **ACTIVITE 1.1 : Accueil, information et orientation des usagers**

Organisation de l'accueil et gestion des flux et des situations particulières

Ecoute, questionnement et repérage des besoins et des attentes

Information des personnes, orientation vers des services, vers des professionnels

#### **ACTIVITE 1.2 : Collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires**

Recherche et mise en place de moyens d'amélioration de la collaboration, de la transmission et du partage d'informations

Assistance technique aux professionnels sanitaires et sociaux pour la mise en œuvre de mesures, de procédures et outils nouveaux

#### **ACTIVITE 1.3 : Participation à des réunions de services, à des réunions thématiques, à des réunions d'information**

Intervention, participation aux échanges dans le cadre de réunions de service ou inter services

Intervention ou représentation lors de réunions avec des partenaires

Recueil, mise en forme et diffusion des informations des réunions

### **FONCTION DE GESTION DE LA DEMANDE ET DU BESOIN DE L'USAGER**

#### **ACTIVITE 2.1 : Traitement de la demande et du besoin en lien avec l'offre de services**

Analyse des besoins, recherche et élaboration de solutions personnalisées

Présentation d'éléments d'aide à la décision, d'avis, de préconisations

#### **ACTIVITE 2.2 : Gestion de dossiers des usagers**

Constitution, mise à jour et contrôle des dossiers

Application des procédures et dispositifs de protection d'accès aux dossiers

Mise en place des procédures d'enregistrement, d'archivage, de traçabilité des dossiers

#### **ACTIVITE 2.3 : Instruction de dossiers en vue de délivrer ou de percevoir des prestations, des aides**

Vérification de la conformité des dossiers

Contrôle des conditions d'accès, application des procédures de calcul et de versement et établissement de devis

Traitement et suivi des réclamations