

FICHE DE POSTE
Instructeur national (H/F)

Identification du poste	
Intitulé du poste	Instructeur national (H /F)
Catégorie et/ou corps de référence	Catégorie B+
Correspondance MCT	
Correspondance RIME	
Famille / sous-famille	Mise en œuvre et animation des politiques Habitat Logement / Instruction et conseil »

Rappel des missions et de l'organisation de l'Anah	
<p>Établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle des Ministères en charge de la Ville et du Logement, et de l'Action et des Comptes publics, l'Anah est l'opérateur de référence de l'amélioration du parc privé de logements existant. Le Conseil d'administration de l'Anah est composé de 24 membres : représentants de l'État et de ses établissements publics, élus et personnalités qualifiées.</p> <p>Depuis sa création en 1971, l'Anah a contribué à l'élévation générale du niveau de confort et de qualité du logement privé. En 2018, elle a accordé 700 M€ d'aides financières pour permettre la rénovation de 94 081 logements.</p> <p>L'Anah encourage ainsi les travaux de rénovation et de réhabilitation des logements en accordant des aides financières aux propriétaires occupants modestes et aux syndicats de copropriétés fragiles et en difficulté. Elle propose également aux propriétaires bailleurs privés un contrat pour faciliter la mise à disposition d'un parc locatif rénové à loyer abordable.</p> <p>En matière de rénovation énergétique, les interventions de l'Anah se renforcent et suivent en cela la volonté du gouvernement de transformer à partir de 2020 le Crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) en aide versée par l'Anah pour les publics modestes. Dans ce contexte, l'Anah confie l'instruction et l'attribution de ces demandes d'aide, ainsi que l'assistance apportée aux utilisateurs à un prestataire de services. Afin soutenir cette stratégie et de suivre les opérations conduites par le prestataire d'instruction, l'Anah souhaite créer un centre d'appui et d'expertise composé d'instructeurs nationaux.</p>	
Description de l'organisation	
Nom de la direction (Objet, composition et effectifs)	Lab Innovation
Nom du service	Equipe « prime »
Missions principales (+ actualité éventuelle)	<p>Les missions de l'Equipe « prime »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piloter la mise en œuvre de la nouvelle aide et sa gouvernance interne et externe - Définir et mettre en œuvre la stratégie et les objectifs de gestion des aides - Assurer l'ensemble de la chaine de distribution de la nouvelle aide : <ul style="list-style-type: none"> o Gestion de la relation usagers (conjointement avec un prestataire de services) o Instruction des demandes d'aides (conjointement avec un prestataire de services) o Engagement et paiement des demandes d'aides o Contrôles et maîtrise des risques (conjointement avec

	<ul style="list-style-type: none"> o un prestataire de services) o Sanctions et contentieux <p>Coordination forte avec la direction des stratégies territoriales.</p>
Effectif du service	Effectif cible en 2020 : 15 à 20 agents

Description du poste	
Finalité	<p>Le poste d'instructeur national vise donc à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser l'instruction des dossiers - Appuyer le prestataire dans l'instruction des dossiers, en particulier ceux présentant une complexité élevée - Participer à l'amélioration continue de l'instruction des dossiers. - Contrôler la qualité de l'instruction - Valoriser l'expertise métier de l'Anah sur la gestion de la nouvelle aide
Activités principales (Description des tâches optionnelles)	<p>L'instructeur/trice national/e est référent/e en matière d'instruction des demandes de subvention et de paiement et intervient au cours de ces deux étapes. Il/elle est également l'interlocuteur privilégié du prestataire de service et l'appuie dans ses missions d'instruction. Il/elle est à ce titre chargé des missions suivantes :</p> <p>Missions de pilotage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir, contrôler et sécuriser les activités d'instruction externalisée pour fiabiliser les données, piloter la production et suivre les indicateurs d'activités et de qualité, mettre en place des processus d'amélioration continue sur les processus d'instruction - Gérer et intégrer les évolutions de règles relatives au calcul de la subvention, son écrêtement, son plafonnement - Exprimer et suivre les besoins métiers/techniques de maintenance et d'évolution de l'ensemble des outils d'instruction (Pega, signatures électroniques, etc.) - Participer à la formation et à la montée en compétences du service instructeur du prestataire concernant l'instruction des dossiers et à l'ensemble des évolutions réglementaires <p>Responsabilités opérationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour les grilles de travaux éligibles - Instruire les dossiers de demande d'aide et de paiement dont la complexité dépasse les compétences du prestataire - Recontrôler le cas échéant les dossiers de demande d'aide et de demande de paiement traités par le prestataire, en lien avec le service ordonnateur - Appuyer le prestataire externe dans le cadre des activités de relation usagers en traitant les appels et les demandes d'assistance en flux papier dont la complexité excède le seuil de compétences du prestataire - Appuyer le prestataire externe dans le cadre de la gestion des recours gracieux

Liaison hiérarchique	L'instructeur /trice national/e évolue sous l'autorité du responsable du pilotage et de la supervision de la nouvelle aide issue du CITE (responsable de l'équipe « prime »).
Relations internes / externes	L'instructeur/trice national/e travaille en lien avec le Lab Innovation, en charge du développement et de l'ouverture de nouveaux services de l'Anah. Il/elle travaille en liaison étroite avec le prestataire du centre de relation client, en prenant en charge l'instruction des dossiers dont le niveau de complexité excède les compétences des instructeurs du prestataire et en appuyant les chargés d'assistance utilisateurs. Il/elle travaille également en lien avec le service ordonnateur de l'Anah, en réinstruisant des dossiers à leur demande. Il/elle est enfin en interaction avec la Direction des affaires juridiques pour un suivi et compte-rendu des cas de recours gracieux instruits en propre.
Responsabilités	NA
Conditions particulières d'exercice	Anah siège. La localisation du poste est appelée à évoluer (Paris/Ile de France accessible en métro). Déplacements ponctuels auprès du prestataire.

Compétences clés	
Compétences nécessaires à la prise de poste (savoirs / savoir-faire /savoir-être /)	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences métier liés à l'instruction de dossier (vérification, complétude, conformité des règles d'éligibilité) - Aisance relationnelle permettant de travailler à la fois en collaboration avec les prestataires d'instruction et les ordonnateurs de l'Anah, mais aussi de répondre aux demandes d'assistance complexes des demandeurs - Sens de la pédagogie - Capacités analytiques - Rigueur et organisation - Maîtrise d'outils métier liés à la gestion des cas (BPM, CRM)
Compétences souhaitées ou à développer	<ul style="list-style-type: none"> - Appétence pour l'acquisition de nouvelles connaissances réglementaires - Expérience dans un poste similaire souhaitée - Connaissance institutionnelle des politiques publiques