

Responsable du Pôle « Accueils et Communication » - MDPH de Paris

Fonctionnaire ou agent contractuel

Missions : Simplifier et accompagner le parcours de l'utilisateur dès l'information et l'accueil

- **Pilotage de l'activité du pôle accueils et communication**
 - Organisation de l'activité : répartition et affectation des missions, définition des priorités de travail
 - Mise en place d'outils de pilotage, de contrôle et d'évaluation de l'activité, vérification du respect des procédures
 - Pilotage et animation des démarches qualité « QualiParis » et mesure de satisfaction de l'utilisateur CNSA

- **Management et suivi des ressources humaines du Pôle**
 - Recrutement
 - Accompagnement individuel des agents
 - Accompagnement des prises de fonction des agents et soutien méthodologique
 - Animation et coordination : réunions de services, apport de connaissances, restitution d'informations
 - Accompagnement à la mobilité et à la pluridisciplinarité
 - Encadrement : gestion du plan de formation du pôle, suivi global du dispositif d'évaluation.

- **Conduite de projets stratégiques**
 - Participe à l'amélioration du système d'information et de communication et à la mise en œuvre des actions de dématérialisation.
 - Suivi de la mise en place des différents projets et élaboration des différents retours d'expérience (CMI)
 - Mise en place et animation de groupe de travail (Ex : Groupe usagers, Pair-Aidance)
 - Accompagner la modernisation des démarches usager (accueil numérique, téléservice...) du côté usagers et agents

- **Développement et animation des liaisons interservices et d'une politique partenariale**
 - Participation à des actions et à des projets menés par la Mairie de Paris, l'ARS, le CASVP etc.
 - Animation de réseaux : échange inter-MDPH, réseaux territoriaux d'Établissements et Services médico sociaux et réseaux CNSA (référénts accueils MDPH de la CNSA)
 - Suivi des permanences partenaires (Aide aux aidants)

- **Activité**
 - Prise de relais aux accueils sur les situations complexes, « sensibles », et sur des rendez-vous dédiés aux responsables (CMI, Stationnement...)
 - Suivi des situations individuelles
 - Relai des affaires signalées en lien avec les services et la direction

- **Communication**

- Animation du groupe éditorial du site internet de la MDPH
- Organisation du Mois Parisien du Handicap
- Conception d'outils et de supports de communication
- Coordination de la participation à différents salons/événements
- Organisation d'événements en intra et à l'extérieur de la MDPH
- Intervention extérieure pour présenter la MDPH

Compétences

- **Connaissances :**

- Principes et mode d'animation du management
- Techniques d'animation, de conduite de projet
- Législation et réglementation concernant le handicap
- Compétence dans la politique du handicap :
 - Différents types de handicaps et leurs manifestations
 - Dispositifs d'aides et d'accompagnement
 - Procédures

- **Maîtrise et utilisation :**

- Des techniques de management et de la conduite de projet
- De l'outil informatique (traitement de texte, tableur, messagerie électronique intranet, internet)
- Des techniques de communication écrite et orale
- Maîtrise technique des outils (Qmatic, Xivo, Scanner, plateforme d'échanges, WordPress, Simphoni, Multigest, Hogunsoft, Portail CMI)

- **Savoir-faire :**

- Animer et piloter des équipes et savoir informer
- Fédérer des équipes autour d'un projet
- Animer des réunions et des groupes de travail
- Conduire des projets, impulser et gérer des changements
- Dialoguer et communiquer, négocier
- Rigueur et force de proposition
- Veille réglementaire et technique
- Capacité à chercher l'information appropriée et à la transmettre
- Capacité à adapter sa réaction aux situations d'urgence

Contact : recrutement@mdph.paris.fr