

Agent d'accueils MDPH H/F

NATURE DU POSTE

Catégorie C - Adjoint administratif

Temps plein – CDD 36 mois

Lieu de travail : MDPH 75 – 69 rue de la victoire – 75009 Paris

Pas de déplacements

DESCRIPTION DE LA MDPH

La MDPH est le guichet unique et le centre ressources pour les parisiens en situation de handicap. Elle assure les missions :

- d'information ;
- d'accueil et d'écoute ;
- d'évaluation des besoins de compensation ;
- d'élaboration du plan de compensation ;
- d'attribution des prestations, d'orientation scolaire, médico-sociale ou professionnelle ;
- de suivi des décisions ;
- de médiation et de conciliation.

La MDPH compte presque 160 agents répartis en 3 pôles (PAC, PID et PE) et une administration générale.

Le pôle instruction des droits (PID) vérifie que les dossiers adressés à la MDPH sont complets et recevables administrativement et assure le suivi administratif des demandes et des courriers des usagers. Il prépare les réunions de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Le pôle évaluation (PE) est en charge de l'évaluation des besoins de compensation par l'intermédiaire de l'équipe pluridisciplinaire (EP). L'EP formule des propositions pour la CDAPH, commission qui prend les décisions relatives à l'ensemble des droits et prestations dans son champ de compétences.

DESCRIPTION DU POLE ACCUEILS ET COMMUNICATION (PAC)

Le PAC a comme mission principale d'informer, de simplifier et d'accompagner le parcours de l'utilisateur pour lui faciliter l'accès aux droits.

Le pôle Accueils et Communication regroupe une vingtaine d'agents, l'équipe en charge des accueils est composée d'une dizaine de personnes.

Le PAC est en charge de l'information et l'orientation générale des usagers de la MDPH. Il assure l'accueil physique, téléphonique et électronique des usagers et des professionnels. Il gère le suivi de la réception des plis envoyés par voie postale. Il procède à la numérisation de ces plis.

Le pôle compte également le centre de ressources, en charge de l'information des usagers, des professionnels et des citoyens. Il assure aussi le suivi des partenariats.

Enfin le PAC, en transversalité pour la MDPH est le pilote des démarches qualité.

DESCRIPTION DU POSTE

MISSIONS

L'agent.e d'accueils est l'interlocuteur privilégié des usager.e.s de la MDPH ; il ou elle accueille le public de la MDPH, répond aux questionnements, aide à la formalisation du dossier de demande, oriente vers les professionnels concernés. Il représente la MDPH lors de ses accueils.

L'agent.e d'accueils facilite les démarches et le parcours des personnes en situation de handicap par un accueil bienveillant et professionnel, en lui apportant des réponses fiables.

L'agent.e polyvalent.e accueils MDPH est un ou une experte métier, tant sur les connaissances que sur les procédures et outils mise en œuvre au service accueils. Il est le recours métier et procédure pour les agent.e.s d'accueils.

Ses missions l'amèneront à des interactions principalement avec les usager.e.s de la MDPH, les agente.s polyvalent.e.s, la chargée de missions transverse, la responsable du PAC, mais aussi ponctuellement avec l'ensemble des pôles et agents de la MDPH dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Sous l'autorité de la responsable du pôle accueils et communication, l'agent.e d'accueils MDPH est chargé.e de l'accueil physique, téléphonique et numérique ainsi que de l'information et l'orientation du public :

- Accueillir, informer, orienter et accompagner les usagers et/ou les acteurs du champ du handicap
- Répondre aux demandes des usager.e.s concernant l'état d'avancement de leur dossier de demande
- Assurer les liens avec les autres professionnels de la MDPH
- Faciliter les démarches des personnes handicapées et de leurs proches
- Aider la personne handicapée à comprendre les démarches auprès de la MDPH
- Aider à formuler ses besoins le cas échéant et aider à compléter le dossier de demande
- Oriente la personne vers des partenaires si la MDPH n'est pas compétence

PROFIL

- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de la MDPH
- Connaissance de l'organisation, du fonctionnement des institutions et structures du secteur médico-social
- Maîtrise les prestations et droits de compétence MDPH
- Maîtrise les techniques d'accueil physique, téléphonique et numérique, en particularités des publics en situation de handicap
- Est à l'aise dans l'utilisation des outils informatiques, notamment la messagerie électronique
- Connait et maîtrise l'utilisation des outils métiers (Simphoni, GED, hogunsoft,...) pour les agent.e.s d'accueil
- Applique les procédures en vigueur au PAC
- Sait rechercher l'information, faire appel aux relais si nécessaire afin de répondre de façon fiable aux interlocuteurs
- Avoir des capacités relationnelles affirmées
- Etre à l'écoute des personnes tout en sachant conduire un entretien
- Savoir gérer des accueils parfois complexes tout en gardant son calme
- Goût du travail en équipe
- Etre fiable

RENSEIGNEMENTS ET CANDIDATURE

Pour tout renseignement sur le poste ou pour candidater en envoyant CV et lettre de motivation, adresser un mail à Marion LAMBOLEZ marion.lambolez@mdph.paris.fr