

## Agent polyvalent accueils MDPH H/F

### NATURE DU POSTE

Catégorie C+

Adjoint administratif ou adjoint administratif principal

CDD de 36 mois ou détachement

Temps plein

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 parisien.ne.s 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 agent.e.s réparti.e.s 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 PÔLE 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 qualifiées.

## DESCRIPTION DU POSTE

### MISSIONS

L'agent-e polyvalent est un expert métier de l'accueil à la MDPH, il est une personne ressource pour les agents d'accueils pour faciliter les démarches et le parcours des personnes en situation de handicap. Son rôle d'interface entre les agents d'accueils, la chargée de missions transverses et la responsable de pôle permet de faire évoluer les outils et pratiques du service dans une logique de qualité de service rendu aux usagers mais aussi de soutien et développement des compétences des agent-e-s d'accueils.

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 agente.s d'accueils, la chargée de missions transverse, la responsable du PAC, mais également 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 polyvalent.e accueils MDPH :

- Participe aux accueils des usager.e.s de façon professionnelle et bienveillante
- Maîtrise les prestations et droits de compétence MDPH
- Connait les principaux partenaires et prestations en lien avec l'activité de la MDPH (SASA, CAF, ...)
- Assure un relais de second niveau pour les situations complexe ou conflictuelles
- Est référent.e des procédures métier mise en place, et participe à leur élaboration, en lien avec la chargée de mission transverse et la responsable du pôle
- Est référent de l'utilisation des logiciels métier (Simphoni et GED) pour les agent.e.s d'accueil. Elle ou il veille à l'utilisation conforme des règles d'usage et est force de proposition pour les faire évoluer si nécessaire
- Après avis de la responsable du PAC adapte au cours de la journée la mobilisation des agents sur les différents accueils afin de s'adapter –si possible- à l'activité en temps réel
- Est chargée de la répartition des mails entre les agents
- Fait le relais entre les besoins des agent.e.s d'accueil en terme de connaissance et le ou la chargée de mission transverses afin que cette dernière propose des outils d'appui à l'équipe d'accueils
- Est en charge de la formation métier des nouveaux arrivants, et participe à ce titre aux temps d'évaluation durant la première année de prise de poste

### PROFIL

- Connaissance des missions et fonctionnement de la MDPH
- Excellente connaissances des droits et prestations de compétence MDPH
- Bonne connaissance de l'environnement institutionnel et des partenaires professionnels de la MDPH
- Maîtrise des techniques d'accueils
- Aisance relationnelle notamment avec les personnes à besoins spécifiques
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Pack office) ;
- Maîtrise des outils métiers MDPH (Simphoni et GED notamment) et autres outils métier de l'accueil MDPH 75 (Hogunsoft notamment)
- Sens de l'organisation et autonomie dans la réalisation des missions confiées
- Adaptabilité et flexibilité, notamment afin de reprioriser ses activités et son organisation face aux évolutions et aux contraintes
- Sait faire preuve de pédagogie
- Respect des consignes
- Goût du travail en équipe
- Sait être autonome tout en rendant compte de son activité
- Etre force de proposition
- 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](mailto:marion.lambolez@mdph.paris.fr)