

Fiche de poste

Conseiller ou conseillère numérique à la MDPH de Paris

NATURE DU POSTE

Catégorie C

Adjoint-e administratif

Temps plein

Contrat de projet de 24 mois

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

Peu de déplacements dans tous les cas dans Paris ou très exceptionnellement en région IDF

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 POLE ACCUEILS ET COMMUNICATION (PAC)

Le pôle accueils et communication (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 et d'agentes répartis entre les services accueils, numérisation et le centre ressources.

Le service numérisation gère le suivi de la réception des plis envoyés par voie postale. Il procède à la numérisation de ces plis.

Le centre de ressources, est en charge de l'information des usagers, des professionnels et des citoyens notamment via l'animation du site internet. Il assure aussi le suivi des partenariats.

Le service accueils assure l'accueil physique, téléphonique et électronique des usagers et des professionnels. Ces accueils consistent à recevoir les usagers, aidants et partenaires professionnels, comprendre leurs questions sur les droits et prestations de la MDPH, y répondre ou réorienter en interne ou externe. L'équipe en charge des accueils est composée d'une dizaine de personnes.

DESCRIPTION DU POSTE

MISSIONS

Dans le cadre du plan France Relance et du dispositif « Conseillers Numériques France Services (CNFS) », l'Etat vise à recruter 4 000 conseillers numériques chargés de proposer un accompagnement de qualité aux usages numériques en tout lieu et pour tout public. Ces conseillers numériques ont vocation à promouvoir un numérique éthique et citoyen, à accompagner l'autonomisation des personnes, à œuvrer dans le cadre d'un réseau départemental de la médiation numérique et à apporter une contribution décisive dans l'émergence de nouvelles stratégies locales d'inclusion numérique.

Le Conseiller ou Conseillère Numérique France Services a pour principales missions d'accompagner le public de la MDPH de Paris vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques.

Ses missions l'amèneront à des interactions principalement avec les usager.e.s de la MDPH, ainsi qu'avec les agentes et agents de la MDPH.

Sous l'autorité de la responsable du pôle accueils et communication, le conseiller ou la conseillère numérique a pour mission de :

- Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques (lutte contre les fausses informations en s'informant et en apprenant à vérifier les sources, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux, usages numériques des enfants / adolescents, mécanismes excessifs ou addictifs liés au numérique, etc.) ; Il pourra dans ce cadre animer des ateliers thématiques
- Accompagner les personnes en situation de handicap et leurs aidants vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques en particulier ceux dédiés «handicap » comme le téléservice de dépôt des demandes *MDPH en ligne*
- Soutenir les parisiennes et parisiens de la MDPH dans leurs usages quotidiens du numérique : découvrir et utiliser les outils de messagerie électronique (envoi classique, envoi de pièces jointes, réception, réponse et gestion), découvrir et utiliser les réseaux sociaux, découvrir, installer et utiliser les logiciels de communication sur les outils numériques (Skype, WhatsApp, etc.), acheter en ligne, travailler à distance, consulter un médecin, etc. ; Faire des ateliers d'initiation numérique
- Etre une personne ressource auprès de l'équipe d'agentes et d'agents d'accueils de la MDPH pour les accompagner vers plus d'aisance numérique et une montée en compétences pour également accompagner les usagères et usagers sur ces aspects
- Concevoir et améliorer l'espace numérique d'accueil disponible à la MDPH
- Collaborer à la valorisation numérique du territoire en participant au réseau d'inclusion numérique et plus largement à la stratégie parisienne d'inclusion numérique

Le Conseiller Numérique France Services pourra être amené à :

- Informer les usagers et répondre à leurs questions
- Analyser et répondre aux besoins des usagers
- Présenter aux usagers les services et dispositifs disponibles
- Accompagner les usagers individuellement
- Organiser et animer des ateliers collectifs thématiques
- Rediriger à bon escient les usagers vers d'autres structures

Le Conseiller Numérique France Services s'engage à :

- Suivre une formation initiale ou continue obligatoire d'une durée de 3 semaines et 3 mois, selon son niveau de compétences initial
- Effectuer son suivi d'activité et à donner une visibilité sur son activité pour aider le reporting de la structure
- Participer aux rencontres locales organisées
- Veiller à maintenir ses compétences à jour et notamment à se tenir au courant de l'actualité principale des outils et des usages numériques.

PROFIL

- Connaissance des usages du numérique
- Capacité à faire preuve de patience, de pédagogie et de clarté
- Capacité à communiquer à l'écrit et à l'oral de manière synthétique
- Capacités d'animation
- Capacité à s'organiser, à travailler en autonomie et à définir rapidement les priorités
- Capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction du type d'interlocuteur, notamment des personnes en situation de handicap
- Capacité à être à l'écoute des autres et réceptif aux informations fournies par l'environnement
- Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité
- Capacité à appliquer les décisions et à hiérarchiser les actions en fonction de leur urgence/importance
- Capacité à s'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail et d'y apporter une contribution

RENSEIGNEMENTS ET CANDIDATURE

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