



## Fiche de poste Agent.e d'accueils LSF

### NATURE DU POSTE

Catégorie C

Adjoint.e administratif principal

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, d'évaluation des besoins de compensation, d'attribution des prestations, d'orientation scolaire, médico-sociale ou professionnelle. Près de 200 000 Parisien.ne.s ont un droit ouvert à la MDPH de Paris. La MDPH compte environ 160 agent.e.s réparti.e.s en 3 pôles (accueil et communication, instruction des droits, évaluation) 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. Un accueil LSF est proposé deux jours par semaine. L'ensemble des 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

L'agent ou l'agent(e) d'accueils LSF est l'interlocutrice privilégiée des usagers et usagères signants de la MDPH; il ou elle facilite les démarches et le parcours des personnes en situation de handicap par un accueil bienveillant et professionnel, en lui apportant des réponses fiables.

Ses missions l'amène à des interactions principalement avec les usager.e.s de la MDPH, les agentes et agents du service accueils, mais aussi ponctuellement avec l'ensemble des pôles et agents de la MDPH.

Sous l'autorité de la responsable du pôle accueils et communication, l'agent ou l'agent(e) d'accueils LSF est chargée de l'accueil physique LSF et numérique, ainsi que de l'information et l'orientation du public en situation de handicap auditif :

- Accueillir en LSF les personnes à la MDPH, informer, orienter et accompagner les usagers et/ou les acteurs du champ du handicap
- Favoriser l'expression de la demande des personnes en situation de handicap auditif
- Apporter une réponse adaptée soit directement, soit en orientant vers un autre professionnel de la MDPH ou des services extérieurs
- Aider la personne en situation de handicap à comprendre les démarches auprès de la MDPH, renseigner sur l'organisation et le fonctionnement
- Aider à formuler ses besoins le cas échéant et aider à compléter le dossier de demande
- Répondre aux mails des usagères et usagers
- Participer à l'élaboration d'outils et pratiques pour faciliter l'accès aux droits des personnes signantes

### PROFIL

- Parfaite maîtrise et pratique de la LSF (Langue des Signes Française)
- Maîtriser des techniques d'accueil physique en particulier des publics en situation de handicap
- Faire preuve de qualités relationnelles et rédactionnelles en français, notamment orthographiques
- Maîtriser l'utilisation des outils numériques dont la messagerie électronique
- Savoir transmettre avec clarté une information en signant et/ou par écrit
- Savoir gérer des accueils parfois complexes (émotivité ou agressivité des personnes par exemple) tout en gardant son calme et le professionnalisme nécessaire
- Savoir identifier la nature et le degré d'urgence d'une demande
- Savoir faire face à la nouveauté et au changement
- Savoir rechercher l'information, faire appel aux relais si nécessaire afin de répondre de façon fiable aux interlocuteurs
- Connaître l'organisation et le fonctionnement de la MDPH et de ses partenaires
- Avoir des capacités d'apprentissages pour maîtriser les droits et prestations MDPH et l'utilisation des outils métiers de la MDPH (Simphoni, GED, hogunsoft,...)
- Goût du travail en équipe

## 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@mdph.paris.fr](mailto:marion.lambolez@mdph.paris.fr) en indiquant comme objet « Candidature agent.e d'accueils LSF ».