

Fiche de poste

Responsable adjoint-e du pôle accueils et communication (PAC)

NATURE DU POSTE

Cadre d'emploi : Attaché-e d'administration - Catégorie A
Agent contractuel de 3 ans ou fonctionnaire en détachement
Temps plein
Lieu de travail : MDPH 75 – 69 rue de la victoire – 75009 Paris
Déplacements réguliers à prévoir dans Paris et ponctuellement en Île-de-France

DESCRIPTION DE LA MDPH

La MDPH est le guichet unique et le centre ressources pour les parisiens et les parisiennes 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.

Le projet de service 2020-2024 est le support des orientations stratégiques et des projets de la MDPH de Paris. La MDPH compte près de 160 agents et agentes réparties en 3 pôles (Pôle Accueils et communication, Pôle Instruction des Droits et le Pôle Evaluation) et une administration générale.

Le (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 (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 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. Il est également en charge de l'affranchissement des courriers émanant de la MDPH.

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.

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 également le suivi des partenariats, ainsi que la communication interne en lien avec la direction de la MDPH.

MISSIONS

L'objectif de ce poste est de contribuer, sous l'autorité de la responsable de pôle, au pilotage stratégique et opérationnel du pôle accueils et communication pour mettre en œuvre le projet de service de la MDPH et sa déclinaison en feuille de route annuelle au sein du pôle.

Sous l'autorité de la responsable du pôle accueils et communication, le ou la responsable adjoint-e du PAC devra assurer en propre ou par délégation les missions principales suivantes :

Contribution au pilotage de l'activité du pôle :

- Gestion et répartition de l'activité
- Organisation des missions des agents et agentes du pôle
- Veille au respect des circuits et procédures définis
- Suivi et développement d'outils de contrôle de l'activité du pôle
- Intérim de la responsable du PAC

Management :

- Encadrement direct des services du pôle (une vingtaine d'agente et agents)
- Accompagnement fonctionnel des agents et des cadres de proximité le cas échéant
- Veille sur le processus du recrutement et de formation des agents
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan de formation des agents et agentes

Participation à la conduite de projets stratégiques internes ou externes, et conduite du changement :

- Proposition d'évolution et déploiement des montées de version du SI métier (Simphoni) et de la GED (gestion électronique des documents), et de son appropriation par les agentes et agents du pôle
- Mise à jour du guide du PAC, outil de capitalisation des procédures et informations utiles à la conduite des missions du pôle
- Amélioration de la qualité de service et la gestion de la relation usagers et usagères en s'appuyant sur la démarche qualité
- Accompagnement au changement auprès des équipes

Développement des liaisons partenariales :

- Coordination avec les partenaires externes : institutions administratives, organismes payeurs, associations, tribunaux, partenaires sociaux,...
- Transversalité avec les autres pôles de la MDPH
- Participation à la définition et à la mise en œuvre de la communication interne et externe

Les missions du ou de la responsable adjoint-e du PAC l'amèneront à des interactions avec l'ensemble des pôles, des agentes et agents de la MDPH, ainsi qu'avec la direction et les fonctions supports (gestionnaire RH notamment), ainsi que les acteurs institutionnels tels que la Ville de Paris (Direction des Solidarités en particulier), les partenaires professionnels et associatifs, ainsi qu'avec la CNSA.

PROFIL

- Maîtrise de la gestion de projet
- Capacités managériales : animation d'équipe, conduite du changement, capacités dialogue, communication et négociation
- Appétences SI et maîtrise des outils informatiques
- Maîtrise de la législation et réglementation concernant le handicap et capacité à maintenir une veille réglementaire
- Maîtrise des techniques de communication écrite et orale
- Rigueur, force de proposition, réactivité, facilité de contact
- Goût du travail en équipe et de l'animation de partenariats
- Etre autonome, fiable, et savoir rendre-compte de son activité
- Connaissance des missions de la MDPH et des partenaires institutionnels
- Capacité à travailler de manière transversale

AVANTAGES

25 jours de congés annuels + 24 jours de RTT (au prorata de la présence et de la quotité de travail)

Télétravail possible à hauteur de 2 jours maximum au bout de 6 mois de service

Horaires flexibles

Versement forfaitaire destiné à couvrir une partie des cotisations complémentaires de santé

Possibilité d'ouvrir un Compte Epargne-Temps

Restauration collective

CONTACT

Envoyer CV et lettre de motivation par mail uniquement à marion.lambomez@mdph.paris.fr avec l'intitulé « candidature responsable adjoint.e PAC » (Réf. 031.2022), contact par mail pour toute question.