

Fiche de poste

Conseiller ou conseillère en charge de la relation usagers en situation de handicap

NATURE DU POSTE

Catégorie C

Adjoint administratif principal

Contrat de droit public de 3 ans renouvelable ou fonctionnaire en 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 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 [PA], Pôle instruction des droits [PID] et le Pôle évaluation [PE]) 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 assure l'évaluation de l'ensemble des demandes et attentes des usagers en situation de handicap, dans le respect de leur projet de vie et élabore les propositions de réponses en fonction des critères réglementaires en vigueur.

DESCRIPTION DU POLE ACCUEILS

Le pôle accueils a comme mission principale d'informer, de simplifier et d'accompagner le parcours de l'utilisateur pour lui faciliter l'accès aux droits. Il regroupe une vingtaine d'agents et d'agentes réparties entre les services accueils, numérisation et le centre de 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

Le conseiller ou la conseillère en charge de la relation usagers en situation de handicap est l'interlocuteur/trice privilégié.e des usagers et usagères 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.

Sous l'autorité de la responsable du pôle accueils, le conseiller ou la conseillère est chargé.e de l'accueil physique, téléphonique et numérique ainsi que de l'information et l'orientation du public :

- Accueillir les personnes à la MDPH et au téléphone, 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
- 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

Les droits dans le champ du handicap étant complexes, tout comme les circuits internes à maîtriser pour orienter aux mieux les demandes, une formation est assurée dès la prise de poste et pendant plusieurs semaines.

PROFIL

- Faire preuve de qualités relationnelles et rédactionnelles, notamment orthographiques
- Maîtriser l'utilisation des outils numériques dont la messagerie électronique
- Avoir des capacités d'apprentissages pour maîtriser les droits et prestations MDPH et l'utilisation des outils métiers de la MDPH (Simphoni, GED, hogunsoft, etc.)
- Maîtriser les techniques d'accueil physique, téléphonique et numérique, en particulier des publics en situation de handicap
- Savoir transmettre avec clarté et rapidité une information par oral et par écrit
- Conserver neutralité et objectivité, savoir adapter son comportement en fonction de la situation
- 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
- Goût du travail en équipe
- Être ponctuel et fiable

AVANTAGES

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

Horaires flexibles avec des plages fixes

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

Remboursement des abonnements de transport domicile-travail à hauteur de 75%

Possibilité d'ouvrir un Compte Epargne Temps

Restauration collective dans le quartier

RENSEIGNEMENTS ET CANDIDATURE

Pour candidater, envoyez CV et lettre de motivation par mail uniquement à vincent.nouailles@mdph.paris.fr et à cassandra.giudicelli@mdph.paris.fr.