

Fiche de poste

Conseiller chargé de la relation aux usagers en situation de handicap

NATURE DU POSTE

Catégorie C+

Adjoint-e 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 avec des déplacements quotidiens dans les permanences de la MDPH en arrondissements.

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. 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

L'agent ou l'agente d'accueils est l'interlocutrice privilégiée 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.

Ses missions l'amèneront à des interactions principalement avec les usager.e.s de la MDPH, la responsable des accueils, l'agent polyvalent et la responsable communication, les agents polyvalents du pôle instruction des droits (PID), 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'agente d'accueils MDPH est chargée de l'accueil physique, téléphonique et numérique ainsi que de l'information et l'orientation du public :

- Accueillir physiquement les personnes à la MDPH et en permanences au sein des arrondissements afin d'informer, d'orienter et d'accompagner les usagers/proches/aidants et/ou les acteurs du champ du handicap,
- Répondre aux sollicitations téléphoniques et mails afin d'informer, d'orienter et d'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.

PROFIL

- Maîtriser les techniques d'accueil physique, téléphonique et numérique, en particulier des publics en situation de handicap
- Faire preuve de qualités relationnelles et rédactionnelles, notamment orthographiques
- Maîtriser l'utilisation des outils numériques dont la messagerie électronique
- 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
- Prêter attention aux détails, vérifier et contrôler avec rigueur les informations
- 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
- Être ponctuel et fiable

AVANTAGES

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

Horaires flexibles.

Télétravail possible à hauteur de 1 jour au bout de 6 mois de service.

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

Remboursement des abonnements de transport domicile-travail à hauteur de 50%.

Accès à la restauration collective dans le quartier.

Indemnité repas les jours de permanences en arrondissements.

RENSEIGNEMENTS ET CANDIDATURE

Pour tout renseignement sur le poste ou pour candidater en envoyant CV et une lettre de motivation, adresser un mail à Cassandra GIUDICELLI cassandra.giudicelli@mdph.paris.fr