

**POSTE / FONCTION**

Agent d'accueil et d'information

**CATÉGORIE**

C

**ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT****RATTACHEMENT**

Pôle solidarité

**TYPE D'OFFRE**

Permanent - ouverts aux fonctionnaires et aux contractuels

**DIRECTION**

Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

**FILIÈRE**

Administrative

**FONCTION D'ENCADREMENT**

Non

**CADRE D'EMPLOIS DU POSTE**

Adjoint administratif

**DOMAINE MÉTIER DU POSTE**

Action sociale et solidarité

**LIEU D'AFFECTATION**

Bobigny / Saint-Denis

**PRÉSENTATION DE LA DIRECTION / DU SERVICE**

La Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Seine-Saint-Denis (MDPH 93) est constituée sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui a été créé en 2005 et doté d'un budget autonome. La MDPH 93 est au cœur des politiques départementales de l'autonomie, au travers de ses missions d'évaluation, d'accueil, d'orientation des personnes en situation de handicap. La maison de l'autonomie et des aidants (MDAA), service de la MDPH, est la maison commune de la MDPH et de la Direction autonomie départementale.

**RAISON D'ÊTRE DU POSTE**

Dans le cadre de la création de la MDAA, l'agent.e d'accueil et d'information accueille et informe les personnes handicapées, les personnes âgées et leur famille dans l'accès à leurs droits. Il/elle assure le lien entre les services de la MDPH, de la Direction de l'autonomie et le public reçu. L'accueil du public est multicanal : physique, téléphonique et mail.

**MISSIONS PRINCIPALES**

Assurer un accueil physique, téléphonique et mail de premier niveau : accueillir et orienter les usagers, vérifier la recevabilité des dossiers de demande de compensation du handicap ou de perte d'autonomie, délivrer une attestation de dépôt, assurer la réception et le traitement de demandes administratives simple, délivrer des informations simples dans le cadre de programmes d'aller-vers.

Assurer un accueil physique, téléphonique et mail de second niveau : renseigner les usagers concernant les démarches en cours ou à faire, orienter les usagers vers les services proposés par la MDPH, la Direction de l'autonomie ou des partenaires extérieurs, assurer le relais auprès des services de la MDPH ou de la Direction de l'autonomie, accompagner la personne handicapée et la personne âgée dans le renseignement des dossiers de demande d'aide.

Détecter et signaler les situations d'urgence et alerter l'encadrement si nécessaire.

Missions complémentaires qui pourront être proposées et qui feront le cas échéant l'objet d'un accompagnement spécifique : accueil au sein de l'espace numérique de la MDAA ; contribution à l'animation de l'espace aidants

## PROFIL RECHERCHÉ

### FORMATION ET/OU DIPLÔME

Diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, brevet des collèges)

### NIVEAU D'EXPÉRIENCE



Souhaité



Requis

## COMPÉTENCES REQUISES

### COMPÉTENCES RELATIONNELLES

Savoir assurer un accueil physique, téléphonique, mail du public courtois et faire preuve de qualité d'écoute et de reformulation

Savoir adapter son mode relationnel au public concerné et/ou à la situation

Avoir des capacités relationnelles, savoir travailler en équipe et développer des méthodes de travail partagées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

Savoir organiser son travail quotidien en priorisant

Savoir être force de proposition pour l'amélioration du service rendu

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

Maîtriser les règles de l'expression orale et écrite de qualité et le vocabulaire professionnel de la direction

Savoir détecter et réagir à des situations d'urgence, de tensions et d'agressivité. Savoir alerter les services et assurer le suivi de situations sensibles

Savoir utiliser la bureautique, les outils informatiques et les logiciels métier du domaine d'activité

Tous nos postes sont handi-accessibles. Le Département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent-e-s sur toute mission relevant de son cadre d'emploi au-delà de la présente fiche de poste.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



HORAIRES SPÉCIFIQUES



PERMIS DE CONDUIRE OBLIGATOIRE



DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS



ASTREINTES



VACCINS OBLIGATOIRES



PORT D'UNE TENUE DE TRAVAIL OBLIGATOIRE

AUTRES

## LES ATOUTS RH

Le Département accorde une grande importance au bien-être de ses agent-e-s. Ainsi, en rejoignant notre collectivité, vous bénéficierez notamment :

- ♦ Tarifs avantageux pour les loisirs, les vacances, la culture, et accès aux activités sportives en illimité à un prix imbattables grâce au CDOS et au Pass Apsad 93 ;
- ♦ de la possibilité de réaliser des missions de bénévolat de votre choix à raison d'une demi-journée jusqu'à 12 jours de volontariat par an sur votre temps de travail ;
- ♦ d'aides pour le transport : conditions avantageuses pour louer un vélo électrique, primes pour le covoiturage ou les déplacements à vélo, cumulables avec le remboursement de 75 % du pass Navigo ;
- ♦ de 25 jours de congés annuels et jusqu'à 33 RTT selon le rythme de travail choisi ;
- ♦ jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine pour les métiers qui le permettent ;
- ♦ d'un aménagement du poste et du temps de travail pour les agentes souffrant de règles incapacitantes et de la prise en compte des enjeux de santé reproductive ;
- ♦ d'un congé pour le second parent : les agent-e-s peuvent bénéficier de l'allongement de la durée du congé pour le second parent.

## ÉLÉMENTS TECHNIQUES DU POSTE (cadre réservé à la DRH)

N° DE POSTE :

1

NOMBRE DE POSTES  
À POURVOIR :

P7546

EMPLOI-TYPE /  
RIFSEEP :

C1-1

NBI : 10 points

RATTACHEMENT STRUCTURE  
HIÉRARCHIQUE (CODE ASTRE) :

4531