

**POSTE / FONCTION**

Agent de médiation et de régulation - Renfort 6 mois

CATÉGORIE

C

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT**RATTACHEMENT**

Pôle solidarité

TYPE D'OFFRE

Occasionnel - ouverts uniquement 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

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 de médiation et de régulation assure le premier accueil des usagers et qualifie le besoin des personnes handicapées, des personnes âgées et de leur famille afin de les orienter de façon optimale au sein des espaces d'accueil de la MDAA.

MISSIONS PRINCIPALES

Assurer le pré-accueil : accueillir et orienter les usagers se présentant à l'accueil de la MDAA, en fonction de leurs besoins (donner un ticket, installer dans la salle d'attente...)

Assurer la régulation dans la salle d'attente et entre les différents niveaux et différents espaces de la MDAA

Prévenir et temporer les tensions ou les conflits dans l'espace d'accueil, en utilisant le dialogue, les différents espaces et le matériel à disposition dans la MDAA (espace de mise en retrait et à faible stimulation sensorielle, jouets ou assises adapté.e.s...)

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

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 du public courtois et faire preuve de qualité d'écoute, de reformulation et de soutien logistique élémentaire

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 être force de proposition pour l'amélioration du service rendu

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Savoir détecter et gérer des situations d'urgence, de tensions et d'agressivité en s'appuyant sur les techniques de médiation et/ou de négociation

Savoir réguler les flux et garantir le respect des horaires d'ouverture

Savoir délivrer et réceptionner des documents, formulaires et constituer des dossiers

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

Station debout prolongée

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 :

NOMBRE DE POSTES
À POURVOIR :

1

EMPLOI-TYPE /
RIFSEEP :

C1-1

NBI : 10 points

RATTACHEMENT STRUCTURE
HIÉRARCHIQUE (CODE ASTRE) :

45