

AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION MOBILE

PÔLE SOLIDARITÉ – MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES – BUREAU ACCUEIL ET COMMUNICATION	
Définition de l'emploi	<p>Emploi-type : Chargé-e d'accueil</p> <p>Fonction d'encadrement : Non Groupe de fonction IFSE : C 2-1 NBI du poste : NBI QPV / NBI Accueil</p> <p>Filière administrative Poste de catégorie C relevant du cadre d'emplois des Adjoints administratifs</p> <p>Lieu d'affectation : Bobigny – MDPH 93 – Erik Satie 1 Quotité de travail : 100 %</p>
Environnement du poste de travail	Direction Maison Départementale des Personnes Handicapées Bureau Accueil et Communication
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : chef du bureau Accueil et communication
<p>Raison d'être du poste : Accueillir, informer, orienter les personnes handicapées et leur famille dans l'accès à leurs droits. Assurer le lien entre les services de la MDPH et le public reçu, y compris en circonscription.</p>	
Missions principales	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un accueil physique et téléphonique de premier niveau (accueillir et orienter les usagers, vérifier la recevabilité des dossiers de demande de compensation du handicap, délivrer une attestation de dépôt, assurer la réception et le traitement de demandes administratives simples). • Assurer un accueil physique et téléphonique de second niveau (renseigner les usagers concernant les démarches en cours ou à faire, orienter les usagers vers les services proposés par la MDPH ou des partenaires extérieurs, assurer le relais auprès des services de la MDPH, accompagner la personne handicapée dans la formulation de son projet de vie...) • Détecter et signaler les situations d'urgence et alerter l'encadrement si nécessaire.

Compétences

- **Relationnelles :**

- Savoir assurer un accueil physique et téléphonique 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
- Savoir respecter les obligations de discrétion de ponctualité et de disponibilité

- **Organisationnelles :**

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

- **Techniques :**

- 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 orienter l'utilisateur vers les services et interlocuteurs compétents
- Maîtriser les règles de l'expression orale et écrite de qualité et le vocabulaire professionnel de la direction _
- Savoir rédiger des courriers, notes de signalement et compte-rendu administratifs simples à destination des services et des partenaires
- Maîtriser les outils bureautiques et les outils métier spécifiques
- Connaître la législation et la réglementation propres au champ d'intervention
- Savoir vérifier la recevabilité d'un dossier, en assurer la transmission aux services
- Savoir accompagner l'utilisateur dans la constitution de son dossier et l'élaboration de son projet

Niveau d'études :

Diplôme requis :

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

Souhaitée(s) Requise(s)

Caractéristiques principales liées au poste

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Horaires spécifiques | <input type="checkbox"/> Logement de fonction |
| <input type="checkbox"/> Permis de conduire obligatoire | <input type="checkbox"/> Vaccins obligatoires |
| <input checked="" type="checkbox"/> Déplacements sur d'autres sites départementaux | <input type="checkbox"/> Port d'une tenue de travail obligatoire |

Astreintes

Autre caractéristique : : **Formation à la Langue des Signes Française appréciée**

Tous nos postes sont handi-accessibles.

Le département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent-e-s sur toutes missions relevant de son cadre d'emplois au-delà de la présente fiche de poste.