|  |  |
| --- | --- |
|  | **FICHE DE POSTE**  **CHARGÉ(E) D’ACCUEIL**  **Mission Accueil**  **Pôle Accueil et Accès aux Droits** |

|  |
| --- |
| **Poste à pourvoir : 1**  **CDD de 5 mois**  Rattachement hiérarchique : le titulaire du poste exerce ses missions sous l’autorité hiérarchique de la responsable de la mission Accueil  Localisation : siège MDPH à Arras  Temps complet |

|  |
| --- |
| **Préambule :**  La Maison Départementale des Personnes Handicapées du Pas-de-Calais offre un accès unique aux droits et prestations ainsi qu’à toutes les possibilités d’appui dans l’accès à la formation, à l’emploi et à l’orientation vers les établissements et services, et doit faciliter les démarches des personnes handicapées et de leur famille.  Dans ce cadre, la mission Accueil a pour missions d’accueillir, d’informer, d’orienter, d’aider à la formulation du projet de vie et d’accompagner dans leurs parcours les personnes qui s’adressent à la MDPH.  A ce titre, la mission est en contact régulier avec les personnes en situation de handicap, leur entourage mais également avec les partenaires, les élus, les professionnels et diverses administrations.  La mission Accueil (composée d’une responsable et de 7 chargées d’accueil) fait partie du Pôle Accueil et Accueil aux Droits qui a la responsabilité de l’accueil et du traitement des dossiers des usagers. |

|  |
| --- |
| **Responsabilités majeures :**  La mission du/de la chargé(e) d’accueil consiste à assurer l’accueil du public au sein de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (personnes en situation de handicap, famille ou aidants, professionnels, associations, institutions, …).  L’accueil peut être physique (spontané ou sur rendez-vous), téléphonique ou dématérialisé. Il peut également être amené à jouer un rôle de personne ressource tout ou partie du pôle, dans un domaine où il justifie d’une connaissance et d’un savoir-faire particuliers. |

|  |
| --- |
| **Missions et activités :**  Missions principales :  **Assurer l’accueil physique et téléphonique de second niveau des usagers qui s’adressent à la MDPH**  **Faciliter l’accès à l’information des personnes en situation de handicap :**   * Sur le fonctionnement de la MDPH et de ses instances de décision * Sur ses procédures * Sur les droits et prestations possibles selon la demande * Sur l’état d’avancement de leur dossier * Sur les compétences des partenaires de la MDPH intervenant dans le champ du handicap   **Faciliter l’accès aux droits et aux prestations des personnes en situation de handicap, grâce à** :   * L’information sur les critères d’accès aux droits, aux prestations et sur les démarches à entreprendre * L’aide à la complétude des demandes * La vérification de la recevabilité administrative des dossiers * La mise en relation avec d’autres professionnels, si nécessaire   **Contribuer à l’optimisation de la qualité du service rendu :**   * En veillant à l’accessibilité de la MDPH aux usagers et aux partenaires, en fonction de la nature de leur handicap * En faisant remonter les difficultés observées dans la gestion des demandes et les motifs d’insatisfaction des usagers * En respectant la confidentialité des échanges * En participant au suivi qualitatif et quantitatif de l’accueil   Missions secondaires :   * Assurer des entretiens avec les usagers qui souhaitent être reçus ou si le dossier est plus complexe * Assurer la gestion des mails en lien avec la mission Traitement Administratif du Pôle * Intervenir en renfort auprès d’un autre service du Pôle ou de la MDPH à la demande de sa hiérarchie et ce, afin d’assurer la continuité du service public * Effectuer les tâches transverses qui relèvent de la mission (statistiques, gestion de la bannette du courrier entrant) * Participer à des forums et des salons organisés par la MDPH et/ou ses partenaires |

|  |
| --- |
| **Liaisons fonctionnelles et opérationnelles :**  En interne :   * Avec l’ensemble des pôles et services de la MDPH ainsi qu’avec la Direction   En externe :   * le réseau d’accueil sur les territoires (MDS, MA, CCAS) * les organismes payeurs (CAF, MSA, aide sociale du Conseil départemental) * les établissements et services médico-sociaux * les partenaires sociaux * les partenaires du champ sanitaire * les partenaires du champ de l’insertion scolaire et professionnelle * les associations de personnes handicapées |

|  |
| --- |
| **Profil :**  Savoirs :   * Notions ou Connaissances sur la loi du 11 février 2005, des dispositifs et des acteurs dans le champ du handicap, * Notions ou connaissances sur le handicap : les différents types, leurs manifestations et les différents dispositifs d’aides et d’accompagnement, les acteurs et institutions * Notions de base sur le fonctionnement de la MDPH, de ses procédures et des critères d’accès aux différentes prestations * Maîtrise de la bureautique et des outils informatiques (Excel) * Expérience de l’accueil appréciée   Savoir-être :   * Disponibilité et écoute * Empathie et bienveillance * Aisance orale * Discrétion et confidentialité * Capacité à prendre de la distance face à certaines situations * Capacité d’adaptation rapide et réactivité * Sens de l’organisation * Capacité à travailler en équipe et développer la solidarité * Sens du service public et de la qualité de service rendu à l’usager * Capacité à réaliser les objectifs fixés |

**Outils mis à disposition :**

* Charte d’accueil
* Logiciels de suivi d’activité et de suivi du traitement des dossiers
* Référentiel métier du pôle
* Documentation

**Contact** :

Pour davantage d’informations sur le poste, s’adresser à :

Mme Maud LELEU

Responsable de la mission accueil

Courriel : [leleu.maud@mdph62.fr](mailto:leleu.maud@mdph62.fr)

Pour davantage d’informations administratives, s’adresser à :

Mme Marie MOTEL

Responsable du service Gestion des Moyens

Courriel : [motel.marie@mdph62.fr](mailto:motel.marie@mdph62.fr)

**Renseignements sur le recrutement** :

Date limite de candidature : 04/01/2021

Candidatures à adresser à Mme Marie MOTEL, responsable du service Gestion des Moyens [motel.marie@mdph62.fr](mailto:motel.marie@mdph62.fr)

Poste à pourvoir immédiatement