

AVIS DE VACANCE DE POSTE Chargé d'accueil et d'information et Assistant(e) en aide humaine

Service pôle accueil & information (60%)

et aide humaine auprès de la Conseillère technique handicap (40%) - H/F

CDD de droit public 3 ans

Prise de fonction : à compter du 01/06/2024

DESCRIPTION DE LA STRUCTURE

La MDPH est le guichet unique et le centre ressources pour les personnes 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.



DESCRIPTION DU POSTE

Au sein du Pôle Accueil & Information (PAI), sous l'autorité hiérarchique de la chef de service du pôle PAI, l'agent a pour principale mission d'accueillir, écouter et renseigner toute personne concernée par une situation de handicap et résidant en Côtes d'Armor.

MISSIONS PRINCIPALES

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de la MDPH

- Accueillir, écouter et identifier la demande de l'utilisateur, reformuler et favoriser l'expression de sa demande (moyenne de 110 appels et 25 à 40 personnes accueillies physiquement par jour)
- Renseigner l'utilisateur sur l'ensemble des droits auxquels il peut prétendre et lui apporter des réponses conformes à ses requêtes et à son « type » de handicap
- Apporter un 1^{er} niveau d'information à l'utilisateur sur l'état d'avancement de son dossier
- Aider à la complétude des demandes de compensation
- Orienter le demandeur vers le ou les services adaptés à sa demande
- Connaître le fonctionnement de la MDPH, informer sur ses missions et sur le cheminement d'une demande, de son enregistrement à la réception de la notification de décision

Effectuer la gestion du courrier : dépouillement et tri du courrier

Relever le courrier de la boîte mails de la MDPH : réponses directes aux usagers ou gestion du flux

2. Effectuer la fonction d'Assistant(e) en aide humaine auprès de la Conseillère technique (40%) :

L'agent assiste la Conseillère technique handicap de la MDPH dans le cadre de la compensation d'un handicap visuel, pour la réalisation de diverses tâches administratives non accessibles via les outils informatiques et qui nécessitent de multiples recherches :

- Consultation des dossiers, alimentation des bases de données, recherches documentaires
- Appui pour la réalisation finalisée et la mise en forme des documents réalisés par la conseillère, notamment des diaporamas.
- Appui à l'appropriation par une présentation orale des documents graphiques, tableaux, logigrammes,
- Il/elle assure par ailleurs un appui ponctuel et une présence lors des déplacements complexes à organiser.

COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

Savoirs (connaissances et techniques) :

- Très bonne maîtrise des outils informatiques (Writer et Calc, logiciels métiers (IODAS)) messagerie, usage d'internet, car toute la gestion des documents est dématérialisée (outil : Multigest).
- Bonne connaissance de la navigation Web et appétence pour l'accessibilité numérique
- Connaissance des différents dispositifs concernant le handicap et les missions de la MDPH

Savoirs-faire (pratiques professionnelles) :

- Savoir gérer des accueils parfois complexes (émotivité et 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
- Autonome dans la recherche des informations et l'analyse de leur fiabilité

Savoir-être (qualités) :

- Goût pour le travail en équipe et le partage de l'information,
- Aptitude à la relation adaptée au public : Capacité de communication
- Discrétion/Neutralité/respect du secret professionnel
- Gestion du stress et de l'accueil de publics fragiles

CONDITIONS D'EXERCICE

- Résidence administrative : MDPH 22 – 3 rue Villiers-de-l'Isle-Adam 22194 Plérin
- Service : Pôle Accueil & Information (PAI) à 60 % et Pôle ressources à 40 %
- Cadre d'emploi et grade : Catégorie C - Adjoint administratif territorial
- Statut : CDD 3 ans de Droit Public (possibilité de CDIisation au terme d'un délai de 6 ans)
- Temps de travail : 100%
- Horaires d'ouverture au public (présence obligatoire) : 8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00
- Conditions de rémunération : traitement indiciaire + régime indemnitaire
- Activité sédentaire ou mobile : Sédentaire avec des déplacements occasionnels (Permis exigé)
- Poste soumis à la badgeuse : Oui

AVANTAGES

- 25 jours de congés annuels et possibilité de 21 jours de RTT pour un 39 heures (au prorata de la présence et de la quotité de travail)
- Horaires flexibles
- Télétravail envisageable en fonction des besoins du service (1 à 2 jours), après 6 mois d'ancienneté
- Versement forfaitaire destiné à couvrir une partie des cotisations complémentaires de santé
- Remboursement des abonnements de transport domicile-travail à hauteur de 75 %
- Droits aux prestations du CNAS

CONTACT

Pour tout renseignement sur le poste, vous pouvez contacter Madame Anne Reboux – Directrice déléguée anne.reboux@mdph.cotesdarmor.fr . Tél : 07 63 07 50 15

Les personnes intéressées par ce poste devront adresser leur candidature (lettre de motivation -CV- Diplôme -dernier bulletin de salaire- les 3 dernières évaluations de l'entretien annuel) à Monsieur le Président de la MDPH par courriel : anne.reboux@mdph.cotesdarmor.fr

ou courrier : MDPH - 3 rue Villiers-de-l'Isle-Adam CS 50401 - 22194 PLERIN cedex **avant le 10/05/2024**