

Offre d'emploi à paraître sur Site MDPH77

LA MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES DE SEINE ET MARNE

Groupement d'intérêt public, la MDPH, guichet unique pour l'accès aux droits et prestations des personnes handicapées, est une structure pluridisciplinaire dynamique au cœur du dispositif de la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

A ce titre, la MDPH77 RECRUTE par voie de détachement, mise à disposition ou contractuelle

UN CHARGE D'ACCUEIL (H/F)

Sous l'autorité du Chef de Service Accueil/courrier, le ou la chargé(e) d'accueil a pour fonction de renseigner et d'orienter toute personne contactant la MDPH.

L'accueil est une fonction essentielle de la MDPH, au cœur de ses missions d'information et d'accompagnement s'inscrivant dans un projet de gestion de la relation aux usagers piloté par le Département de Seine-et-Marne.

Le ou la chargé(e) d'accueil peut être le premier contact administratif des personnes après un diagnostic de handicap.

✓ **Vos missions principales seront les suivantes :**

- Accueil téléphonique par la gestion des appels sur le groupement de lignes et le numéro vert. Réponses techniques apportées à l'utilisateur
- Accueil physique des personnes handicapées ou non à la recherche d'informations à caractère général ou ciblée sur le handicap ou leur situation individuelle ;
- Accueil général de la MDPH et orientation des personnes vers les différents services
- Envoi des dossiers de compensation du handicap
- Contrôle de la recevabilité des dossiers de compensation du handicap
- Aide au remplissage des dossiers de compensation du handicap
- Traitement des courriers et des certificats médicaux arrivés seuls
- Traitement des duplicatas de notification
- Détection, analyse et signalement des priorités ou urgences auprès des services en charge du traitement des dossiers

✓ **Conditions d'accès et profil :**

Niveau d'études ou de diplôme(s) requis :

- Formation BAC à BAC +2
- Formation relative à la gestion des publics difficiles
- Connaissance LSF fortement souhaitée

Expérience professionnelle/Profil :

- Connaissance du public handicapé
- Expérience exigée sur un poste similaire
- Bonne expression orale

COMPETENCES NECESSAIRES/ATTENDUES

SAVOIR FAIRE

- Savoir porter des messages institutionnels de la MDPH,
- Savoir accueillir les personnes et les orienter
- Maitriser de la communication téléphonique, physique et écrite

SAVOIRS

- Connaissance de la loi du 11 février 2005 et des dispositifs de compensation du handicap
- Maîtrise des outils bureautiques (niveau intermédiaire pack office requis)
- Maitrise des applications métiers MDPH (SOLIS , MULTIGEST)

SAVOIR ETRE

- Sens de la relation et de la communication
- Sens de l'écoute et de l'empathie
- Grande capacité d'adaptation
- Sens du service public
- Rigueur et réactivité
- Sens du travail en équipe
- Sens de l'organisation

- ✓ **Rémunération selon expérience**

Poste à pourvoir au 1/10/2018

Poste situé à Savigny-le-Temple – Proximité immédiate Gare RER D

Merci d'adresser votre CV ainsi qu'une lettre de motivation à :

**Madame La Directrice de la MDPH de Seine-et-Marne
16, rue de l'Aluminium – 77543 Savigny-le-Temple Cedex**

Ou par e-mail : rh@mdph77.fr

Date limite de clôture des candidatures : 14/09/2018

NOM DU CONTACT : Service RH – rh@mdph77.fr.