

Date de mise à jour : 29/01/2026  
 x Création  Mobilité  Redéploiement  
 Poste occupé précédemment par :  
 Code Poste : 11020  
 Personne à contacter : Julie GERME  
 Qualité : Correspondante ressources humaines  
 Tél : 01.43.99.76.86  
 Courriel : [julie.germe@valdemarne.fr](mailto:julie.germe@valdemarne.fr)

## DESCRIPTIF DE POSTE

### IDENTIFICATION DU POSTE

<b>Intitulé</b>	<b>Gestionnaire d'Analyse des demandes standards</b>
<b>Cadre d'emplois/catégorie :</b>	Catégorie - C Grade – Adjoint administratif
<b>Pôle/Direction/Service</b>	Pôle Solidarités (PSOL) Direction de l'Autonomie (DA) / Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) Service Analyse des demandes
<b>Lieu de travail</b>	Immeuble SOLIDARITES – 7/9 voie Felix EBOUE – 94054 CRETEIL
<b>Positionnement du poste dans l'organigramme</b>	Sous la responsabilité hiérarchique directe du responsable du pôle analyse des demandes

### PRESENTATION DE LA DIRECTION ET / OU DU SERVICE

La Direction de l'autonomie a pour mission de mettre en œuvre les politiques de solidarité envers les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs aidants.

En son sein, la Maison départementale des personnes handicapées est un groupement d'intérêt public qui assure des missions d'accueil, d'instruction et d'évaluation des besoins de compensation des personnes handicapées (enfants et adultes)

Le service Analyse des Demandes comporte 38 postes et a pour mission d'analyser les demandes déposées par les usagers, d'en assurer le traitement en lien avec les autres services de la MDPH afin de permettre aux enfants et aux adultes en situation de handicap de réaliser leurs projets de vie.

### MISSION DU POSTE

Sous la responsabilité hiérarchique directe du responsable du pôle analyse des demandes, le gestionnaire assure l'analyse administrative des demandes standards adultes et enfants. Ces demandes standards regroupent : toutes les demandes sauf celles des dossiers contenant des demandes de Prestation de Compensation du Handicap (PCH), les demandes dites « génériques » (c'est-à-dire celles où aucune aide précise n'est explicitement cochée).

Il assure un accueil téléphonique, électronique et physique du public. Il traite les courriers et les courriels dont il a la charge.

### DOMAINES D'ACTIVITES PRINCIPALES

#### Les activités principales par fonctions :

##### ➤ Analyser et traiter les demandes standards :

- Vérifier la recevabilité de la demande
- Enregistrer la demande complète sur le progiciel Saphir (Genesis)
- Réaliser et assurer le suivi des demandes de renseignements complémentaires et gérer les courriers de relance
- Préparer les dossiers pour un passage en équipe pluridisciplinaire d'évaluation et en CDAPH (proposition/décision)
- Editer et envoyer les notifications aux usagers et aux partenaires
- Effectuer le transfert de dossiers aux autres MDPH

##### ➤ Assurer l'accueil téléphonique et physique du public :

- Renseigner les usagers sur l'avancée de leur dossier et les missions de la MDPH le cas échéant
- Répondre aux appels téléphoniques des usagers durant les plages horaires dédiées
- Participer aux permanences téléphoniques mises en place au sein du Pôle

- **Traitement des courriers et courriels :**
  - Gérer quotidiennement les courriers et courriels arrivés, notamment les demandes urgentes (fin de droits)
- **Participer à la vie de la Direction :**
  - Contribuer à la mise en place du projet de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)
  - Participer aux actions transversales des services dont l'harmonisation des systèmes d'information des MDPH (logiciel métier)
  - Contribuer à l'élaboration d'outils internes
  - Assurer la tenue des statistiques valorisant l'activité du service
  - Participer à la vie du pôle et du service
  - Participer aux réunions d'équipe
  - Etre force de proposition pour simplifier les circuits et/ou pour améliorer la qualité de service

#### PRINCIPALES COMPETENCES ATTENDUES (combinaison de connaissances et de savoir-faire)

Connaissances	<b>Indispensables à la prise de poste</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des prestations octroyées par la MDPH ainsi que des partenaires institutionnels et leurs missions</li> <li>• Connaissance des droits et obligations des fonctionnaires</li> <li>• Connaissance du champ du handicap</li> <li>• Maîtriser les logiciels bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook, Internet)</li> </ul>
	<b>À acquérir au cours de l'activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture territoriale</li> <li>• Fonctionnement du Département</li> <li>• Maîtrise du cadre juridique des politiques sociales et médico-sociales, ainsi que des règles administratives</li> <li>• Maîtrise des logiciels métiers : Saphir (Genesis) et Multigest</li> </ul>
Savoir-faire	<b>Indispensables à la prise de poste</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les pièces constitutives d'un dossier</li> <li>• Enregistrer le dossier et établir le récépissé de dépôt de la demande</li> <li>• Capacité à analyser et à prendre du recul</li> <li>• Travailler en transversalité avec d'autres équipes</li> <li>• Communication orale et écrite</li> <li>• Posséder des qualités relationnelles et des aptitudes à communiquer avec les usagers et les partenaires internes et externes (accueil téléphonique et physique de publics spécifiques)</li> <li>• Faire preuve d'autonomie, d'organisation et de rigueur</li> <li>• Capacité d'adaptation et de prises d'initiatives (savoir repérer et gérer les urgences et alerter son encadrement en cas de difficulté notamment)</li> <li>• Capacité à travailler en équipe</li> </ul>
	<b>À acquérir au cours de l'activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des logiciels métier et de gestion électronique des documents de la MDPH</li> <li>• Approfondissement des connaissances par des formations complémentaires en lien avec le poste</li> </ul>

#### ENVIRONNEMENT DU POSTE

Relations fonctionnelles	<b>Relations Internes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En transversalité avec l'ensemble des services de la DA (CD et MDPH) ;</li> <li>• Différents services du Conseil départemental</li> </ul> <b>Relations Externes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usagers</li> <li>• Avec l'ensemble des partenaires de la MDPH (membres du groupement d'intérêt public, membres de la CDAPH)</li> </ul>
Conditions particulières d'exercice	<b>Néant</b>
Moyens mis à la disposition de l'agent	- Outils informatiques et bureautiques, logiciel métier

### EXIGENCES DU POSTE

Niveau de formation /diplômes	Souhaité : Diplôme de niveau V	
Expérience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance du champ du handicap apprécié</li> <li>• Expérience souhaitée dans la gestion administrative des dossiers</li> </ul>	
Certifications, habilitations à jour	Sans objet	
Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations      oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>		

### INDEMNITES PARTICULIERES LIEES AU POSTE

<p>- <b>NBI</b> : NON</p> <p>- <b>RIFSEEP</b> : - Catégorie C : Adjoint administratif          - Groupe 2 : Autres fonctions de niveau 1- Utilisation de l'outil informatique à 100%          - Majoration de l'IFSE de 100 euros</p>
---

Date et avis du Responsable de service	Date et avis de la Direction de la MDPH
	<p>Favorable</p> <p>La Directrice de la Maison départementale des personnes handicapées du Val-de-Marne</p>
Date et avis de la Direction de l'Autonomie	Date et avis de la Directrice Générale Adjointe
<p>Favorable</p> <p>Département du Val-de-Marne          25/03/2016 Directeur de l'Autonomie          Alexandre FARNAULT</p>	<p>Directrice générale adjointe en charge du Pôle Solidarités          Emmanuelle BARRÉ</p>

### CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

AVIS	Date	Signature
FAVORABLE	16.03.2016	<p>Pour le Président du Département du Val-de-Marne et par délégation,          Responsable adjoint du service recrutement et intégration</p> <p>Arnaud ANDRE</p>

NB : Ce descriptif de poste ne saurait être exhaustif et est susceptible d'évolution