

Date de mise à jour : 03/07/2025

Poste occupé précédemment par : Maud PARTOY

X Mobilité ☐ Redéploiement ☐ Création

Code poste RH : 10419

Personne à contacter : Isabelle LEPINEY

Fonction : Cheffe du service Accueil et animation du réseau

Tél : 01 43 99 79 03

Courriel : isabelle.lepiney@valdemarne.fr

DESCRIPTIF DE POSTE

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé	Travailleur social accueil et réseau
Cadre d'emplois/catégorie	Assistant Territorial Socio-Educatif (A)
Pôle/Direction/Service	Pôle Solidarités (PSOL) Direction de l'Autonomie (DA) / Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) Service Accueil Animation du Réseau
Lieu de travail	Immeuble Solidarités - CRETEIL
Positionnement du poste dans l'organigramme	Sous la responsabilité du Responsable du Pôle accueils de la MDPH

PRÉSENTATION 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). Dans le cadre de ses missions et des propositions de l'équipe pluridisciplinaire, elle aide à la décision la Commission départementale des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Le service évaluation a pour mission de faire des propositions de plans de compensation personnalisés à la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées afin de permettre aux enfants et aux adultes en situation de handicap de réaliser leurs projets de vie. Ceci nécessite une évaluation médico-sociale pluridisciplinaire des besoins de la personne, permettant de déterminer les répercussions de ses pathologies et déficiences sur sa vie quotidienne, scolaire, professionnelle etc.

Le service évaluation a également en charge le suivi des situations les plus complexes de personnes en attente de place en établissements et services médico-sociaux dans le cadre de la démarche dite de « Réponse Accompagnée Pour Tous ». Pour ce faire, il travaille en lien avec différents acteurs : établissements et services médico-sociaux, plateaux hospitaliers, pôles de compétences et de prestations externalisés, Unité Mobile d'intervention Autisme, Equipe relais handicap-rares..., et avec les autorités d'autorisation (Conseil Départemental, Agence Régionale de Santé, Caisse Primaire d'Assurance Maladie). Le pôle dédié à la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) assure également les missions du Dispositif Intégré Handicap c'est-à-dire l'animation territoriale et la coordination de parcours complexes.

MISSION DU POSTE

Accueillir, informer, orienter les personnes handicapées et leurs familles ainsi que les professionnels du champ social et du handicap. L'agent sera amené à assurer des entretiens physiques et téléphoniques approfondis, gérer des courriels et selon les besoins du service assurer un soutien à l'accueil principal.

L'agent participe à l'animation du réseau en direction des partenaires interne et externe afin de les accompagner dans la réponse aux sollicitations des usagers et les rendre le plus autonome possible.

DOMAINES D'ACTIVITÉS PRINCIPALES

Assurer un accueil approfondi (physique/téléphonique/numérique) :

- recevoir les personnes en situation de handicap ou leurs représentants légaux pour les aider à exprimer leurs demandes
- garantir une qualité d'écoute et la confidentialité des entretiens
- expliquer les prestations et dispositifs auxquels les personnes peuvent prétendre y compris les dispositifs de droits communs et les initiatives locales portées par les territoires ou le milieu associatif ;
- aider la personne à remplir son dossier si elle n'est pas en capacité de le faire
- aider la personne à formuler ses besoins dans son projet de vie
- vérifier la présence des pièces justificatives nécessaires à la recevabilité et complétude du dossier pour permettre le traitement des demandes
- faire le lien avec les autres professionnels en interne ou du territoire susceptibles d'accompagner la personne dans son parcours (social, scolaire, professionnel...)
- informer les usagers ou les professionnels sur le circuit des demandes et les délais de traitement
- expliquer les notifications de décisions des personnes sur les droits octroyés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), les possibilités de recours et la mise en œuvre des décisions
- Être en capacité d'identifier les usagers en situation de handicap psychique et les orienter si besoin vers l'accueil spécialisé mis en place par la MDPH
- Gérer la boîte mail générique dédiée aux questions des partenaires et à la prise de rendez-vous
- accompagner les usagers dans les démarches faisant suite à une ouverture de droit (aide à la constitution du dossier unique d'admission en lien avec l'application spécifique dédiée (ViaTrajectoire), aider les usagers à remplir et à constituer le dossier de demande du fonds départemental de compensation du handicap)
- repérer et accompagner les familles dites « sans solution », et assurer un lien de coordination avec le pôle parcours et orientation de la MDPH, notamment via la préparation d'entretiens avec la psychologue de ce pôle.

Contribuer à l'animation du réseau et être un point d'appui pour les professionnels et services participant à l'accueil et à l'information de proximité des personnes handicapées (CCAS, EDS, PMI, service instructeurs du RSA, plateaux hospitaliers, associations, Permanences départementales des villes, Espaces autonomie ...)

- Faire le lien entre les situations individuelles complexes remontées par les collègues sur le territoire et les services de la MDPH
- Accompagner les partenaires dans leur montée en compétences (animation de rencontre technique hors les murs, immersions, rédaction et mise à jour d'outils de connaissances ou de bonnes pratiques)
- Représenter la MDPH lors d'événements sur le territoire (forums, salon, initiatives locales...)

Assurer un soutien à l'accueil principal selon l'affluence constatée

- Prendre le relai lors de situation complexe et/ ou sensible identifiées par les collègues de l'accueil polyvalent
- Assurer un appui ou une réponse technique en direction des collègues lorsqu'ils méconnaissent un dispositif de droit commun
- Participer à l'effort de formation continue des collègues et des partenaires pour les faire monter en compétences

Assurer une veille législative et réglementaire en matière sanitaire et sociale pour sécuriser l'information transmise aux usagers et aux partenaires

Participer à la vie de la MDPH

- Contribuer à l'élaboration d'outils internes et favoriser la montée en compétences des nouveaux agents d'accueil.
- Assurer la tenue des statistiques valorisant l'activité du service
- Participer aux actions transversales des services de la MDPH (ateliers, groupe de travail, événements à l'initiative de la direction)
- Participer activement aux réunions d'équipe
- Être force de proposition pour simplifier les circuits et/ou pour améliorer la qualité de service

PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES (combinaison de connaissances et de savoir-faire)

Connaissances	Indispensables à la prise de poste : Avoir une connaissance des différents acteurs, dispositifs sociaux et intervenants dans le champ du handicap, Utilisation des logiciels bureautiques et intranet/internet: Excel Word Maîtriser la technique rédactionnelle et savoir faire des synthèses sociales/ médico-sociales Assurer la gestion des tableaux de bord des différentes activités réalisées
Savoir-faire	-Indispensables à la prise de poste : -Avoir des capacités d'écoute et un bon relationnel : savoir conseiller, orienter -Avoir des qualités pédagogiques pour bien se faire comprendre des usagers -Savoir travailler en équipe : penser à partager les informations utiles à tous, tenir compte des contraintes de continuité de service -Respecter les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité A acquérir au cours de l'activité : Capacité d'articulation avec partenaires internes et externes Sens de la rigueur et de l'organisation pour gérer les suites des entretiens, des appels téléphoniques, des courriels

ENVIRONNEMENT DU POSTE

Relations de travail - Internes - Externes	- Articulation avec gestionnaires d'analyse des demandes et les équipes d'évaluation de la MDPH notamment le pôle parcours et orientation - Contacts avec les gestionnaires du Fonds Départemental de Compensation du handicap - Articulation avec les services de la Direction de l'Autonomie - Contacts avec les autres acteurs sociaux et médico-sociaux agissant en faveur des personnes handicapées (CCAS, EDS, PMI, service de l'action sociale, DPEJ, Espaces Autonomie et permanences départementales des villes, plateaux hospitaliers, associations, ESMS enfants et adultes...)
Conditions particulières d'exercice	-Respect des contraintes horaires liées à l'accueil du public -Exposition à un flux important et irrégulier de visiteurs -Gestion de situations préoccupantes et complexes -Télétravail possible à hauteur d'une journée par semaine sous réserve de continuité de l'accueil
Moyens mis à la disposition de l'agent - Logement	oui ☐ non ☐ Pour nécessité absolue de service ☐ Pour utilité de service ☐

EXIGENCES DU POSTE

Niveau de formation /diplômes	Pré requis : Diplôme de travailleur social
Expérience	Exigée : Expérience de conduite d'entretien Souhaitée : Expérience professionnelle dans le champ du handicap si possible ayant déjà exercée dans un service accueillant du public en situation de handicap (Ex : CCAS, EDS, ...)
Certifications, habilitations à jour	
Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations	
oui ☐ non ☐	

INDEMNITÉS PARTICULIÈRES LIÉES AU POSTE

NBI : Oui ☒ Non ☐ Si oui, préciser à quel titre : ACCUEIL N°33 (Décret n°2006-779) Nombre de points : 10 pts

Indemnités de fonction, sujétion et expertise :

- Autres fonctions
- Prime SEGUR

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION

Date et avis du Chef de service	Date et avis de la Direction de la MDPH
	14/07/25 La Directrice Adjointe de la Maison Départementale des personnes handicapées du Val-de-Marne Anne FEVRIER
Date et avis de la Direction de l'Autonomie	Date et avis du Directeur Général Adjoint
29/07/25 Département du Val-de-Marne Le Directeur de l'Autonomie Alexandre FARNAULT	29/07/25 interm DGA AF suite validation en com DG de juin Marie du Boudiez de Kerorguen Directrice de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

AVIS	Date	Signature
- favorable	17.07.2025	

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